

RAPPORT ANNUEL 2017 DU SERVICE D'EAU POTABLE

**CC TOURAINE OUEST VAL DE LOIRE EAU -
CC PAYS DE BOURGUEIL**

Eau

Gestion du document	Auteur	Date
Validation	Arnaud SERY	31/05/2018

L'édito



Rapport annuel 2017

Madame/Monsieur le Maire/Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau tout au long de l'année 2017.

A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes opérationnelles se mobilisent au quotidien.

Notre Directeur de Territoire, doté d'un réel pouvoir décisionnaire et résidant au sein de votre territoire, sera le garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia.

Les conséquences de la loi NOTRe font évoluer de façon structurante les compétences qui relèvent des Autorités Organisatrices. Désireux de renforcer la relation de confiance qui nous lie, nous serons à vos côtés pour vous accompagner dans cette période de transition.

De même, la GEMAPI, en renforçant la maîtrise des interfaces entre petit et grand cycle de l'eau, constitue, elle aussi, un nouveau défi pour la qualité des milieux, l'attractivité des territoires et la performance des services d'eau et d'assainissement.

Co-construire, ensemble, un nouveau mode de relation entre le public et le privé, établir de nouveaux « Contrats de Service Public », alliant réactivité, transparence, performance, innovation et digitalisation favoriseront le développement de votre territoire, dont vous avez la belle responsabilité.

Nous vous remercions de faire confiance aux équipes de Veolia Eau France qui œuvrent chaque jour pour donner accès à tous à une eau de qualité 24h/24. Au plus près du terrain, elles ont à cœur de mettre la proximité, la transparence et la qualité de service au centre des missions qui leur sont confiées.

Je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur le Maire/Président, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Frédéric Van Heems
Directeur Général Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	7
1.1. Un dispositif à votre service.....	8
1.2. Présentation du contrat.....	10
1.3. Les chiffres clés	11
1.4. L'essentiel de l'année 2017.....	12
1.5. Les indicateurs réglementaires 2017	20
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2017	21
1.7. Le prix du service public de l'eau	23
2.1. Les abonnés du service	25
2.2. La satisfaction des clients.....	28
2.3. Données économiques.....	29
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	31
3.1. L'inventaire des installations.....	32
3.2. L'inventaire des réseaux	33
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine	34
3.4. Gestion du patrimoine	36
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	45
4.1. La qualité de l'eau	46
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	49
4.3. La maintenance du patrimoine	58
4.4. L'efficacité environnementale	72
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	75
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	76
5.2. Situation des biens.....	78
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	80
5.4. Les engagements à incidence financière	82
6. ANNEXES	85
6.1. La facture 120 m ³	86
6.2. Le synoptique du réseau	90
6.3. La qualité de l'eau	91
6.4. Le bilan énergétique du patrimoine.....	93
6.5. Annexes financières	94
6.6. Reconnaissance et certification de service	103
6.7. Actualité réglementaire 2017	105
6.8. Glossaire.....	112
6.9. Autres annexes.....	118



1. L'essentiel de l'année

1.1. Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

VEOLIA EAU
3, rue Joseph Cugnot
37305 Joué-lès-Tours



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.service-client.veoliaeau.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

Photo	Fonction	Nom
	Directeur de Territoire	Bruno LONGEPE
	Directeur de Contrats	Arnaud SERY
	Responsable Réseaux	Claude MATHEU
	Responsable Usines	Eric MOREAU

Chiffres clés



8 657

Longueur de réseau
(km)



79

Contrats DSP



178 441

Nombre d'abonnés
(clients)



402

Nombre point de
Production

1.2. Présentation du contrat

Données clés

💧 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	BENAI, BOURGUEIL, CHOUZE SUR LOIRE, CONTINVOIR, CÔTEAUX-SUR-LOIRE, GIZEUX, LA CHAPELLE SUR LOIRE, RESTIGNE, SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	01/01/2016
💧 Date de fin du contrat	31/12/2023

💧 Les engagements vis-à-vis des tiers

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
vente	SAINT PATRICE	convention pour fourniture d'eau potable, asst et anc à la commune de Saint Patrice
vente	SAVIGNE HOMMES - (SI)	Convention pour fourniture d'eau potable entre CCTOVAL et le SIAEP SAVIGNE HOMMES et réciproquement

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
Achat / vente	MONTMOREAU-CANDES - (SI)	Achat / Vente d'eau au SIAEP de Montsoreau-Candes St Martin
Achat	SIVOM DU PAYS DE LANGEAIS	Achat au SIVOM Pays de Langeais

Les interconnexions avec Saint Michel sur Loire et Varennes sont permanentes

💧 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	01/01/2017	Transfert de compétence CC PAYS DE BOURGUEIL à CC TOURAINE OUEST VAL DE LOIRE

1.3. Les chiffres clés

CC TOURAINO OUEST VAL DE LOIRE EAU - CC PAYS DE BOURGUEIL

Chiffres clés



12 210

Nombre d'habitants desservis



6 344

Nombre d'abonnés
(clients)



4

Nombre d'installations de
production



3

Nombre de réservoirs



387

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



84,0

Rendement de réseau (%)

1.4. L'essentiel de l'année 2017

1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Réseau

Janvier 2017

Suite à la mise en cause du réseau d'eau potable, une expertise a été réalisée chez un client particulier situé Petite rue du Bourg Jolie sur la commune de BOURGUEIL. Après des essais de pression sur le tronçon de conduite concerné, en présence des différentes parties, tout doute a été levé sur la conformité du réseau AEP.

Février 2017

Les travaux sur la commune de La Chapelle sur Loire, nous ont permis d'anticiper le renouvellement des accessoires et branchements réseaux.

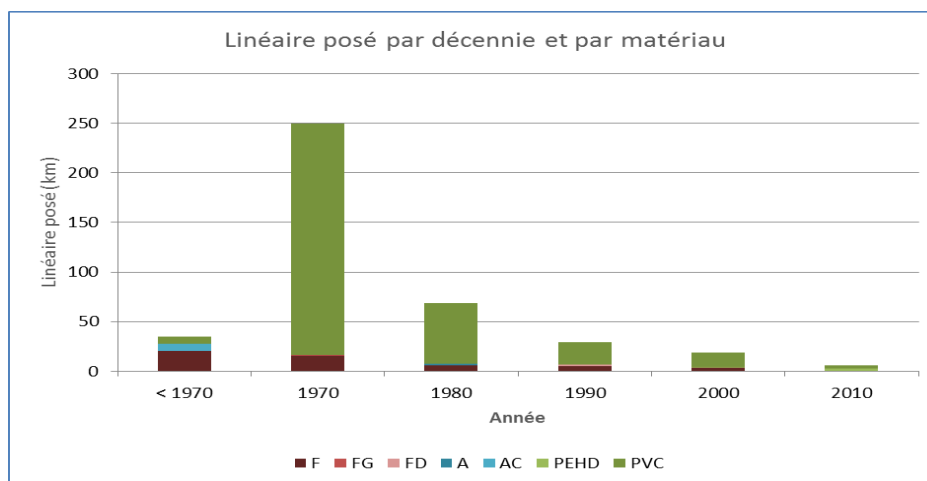


Mars 2017

La CCTOVAL a été contactée par « VINCI Autoroutes », pour le doublement du viaduc de la Perrée sur la commune de Coteaux sur Loire. Cette opération qui va nécessiter le dévoiement d'une conduite courant 2018.

Afin d'orienter la décision sur les renouvellements à mener sur les canalisations, l'étude MOSARE (Module Statistique d'Aide aux Réseaux) prévu au contrat a été initiée en octobre 2016.

Une restitution des résultats a été faite en mars 2017.



Juillet 2017

La CC Pays de Bourgueil, a réalisé 730 ml de renouvellement de canalisation à Bourgueil rue de l'Humelaye et rue des Fontaines permettant ainsi de rétablir un bouclage.

A saint Nicolas de Bourgueil lieu-dit « Prairie Buton », il a été déposé 227 ml de canalisation.

Août 2017

Il a été créé une extension de réseau au lieu-dit « La Coudraie » sur la commune de Benais, équipée d'une purge automatique, alimentée par un surpresseur. Le volume de purge sur l'exercice 2017 est de 1 562 m³.

Courant 2017

Afin d'optimiser les pertes en eau et d'atteindre l'objectif de rendement, il a été réalisé en 2017, 51 campagnes de recherche de fuites sur l'ensemble du réseau, dont une recherche à l'hélium au lieu-dit « la Gitonnière » sur la commune de Bourgueil.



Il est à noter une augmentation de l'ordre de 35 % du nombre de fuites réparées sur canalisation notamment sur les conduites en PVC à coller et de 30% sur les branchements. Ainsi, il a été réparé 23 fuites sur canalisations et 30 fuites sur branchements.



Fuite chemin de la Gardière à Saint Nicolas de Bourgueil

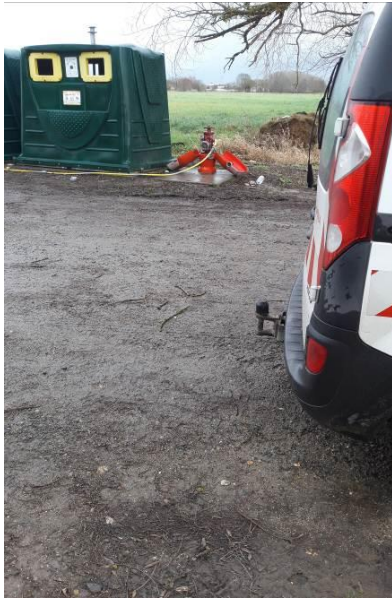
Il conviendrait de suivre le programme pluriannuel de renouvellement défini suite à l'étude patrimoniale du réseau AEP permettant de définir les priorités de renouvellement, par une analyse multicritères (historique des défaillances, description des conduites par tronçon, données environnementales ...).

Les canalisations prioritaires ayant la note maximale et qu'il convient de remplacer prioritairement sont :

Commune	Adresse	Linéaire	Type conduite
Benais	La Baronnerie	253 ml	PVC 63, 90 et 110
Benais	rue du Frêne	238 ml	PVC 63 et 90
Benais	Saint Gilles	173 ml	PVC 63 et 110
Benais	Chavannes	152 ml	PVC 90 et PEHD 40
Bourgueil	route de Gizeux	384 ml	PVC 75, 90, 110 et Fonte 175
Bourgueil	Le Pot Blanc	210 ml	PVC 50 et 63
Bourgueil	rue de la Vallée de Marcé	208 ml	PVC 63 et 90
Bourgueil	rue du Pont du Gué	201 ml	PVC 110 et 160
Chouzé-sur-Loire	La Perruchonnière	272 ml	PVC 63 et 90
Chouzé-sur-Loire	Champnais	176 ml	PVC 90 et 140
Chouzé-sur-Loire	Le Montachamp	151 ml	PVC 40, 50 et 140
Ingrandes-de-Touraine	La Perrée	150 ml	PVC 110, Fonte 200 et Acier 200
Ingrandes-de-Touraine	rue de Touraine	174 ml	PVC 200 et Fonte 200

Durant l'année, nous avons eu à déplorer un grand nombre de vols d'eau sur les hydrants.

Il a été constaté à plusieurs reprises sur l'ensemble du parc des poteaux incendie, la prise d'eau illicite par des entreprises ou de particuliers, engendrant des problèmes de qualité d'eau, de coups de bélier, et de volume d'eau non comptabilisé dégradant le rendement de réseau.



Prise d'eau illicite au stade de Saint Nicolas de Bourgueil



Prise d'eau illicite rue du Port Plat Coteaux sur Loire

Pour exemple :

Ingrandes de Touraine « rue d'Anjou », La Chapelle sur Loire « rue de Saumur » et « route de Tours », Saint Nicolas de Bourgueil « le Stade », Bourgueil « rue du Gué Blordeau »...

Usines

Mise en place d'un second compresseur d'oxydation à La Pierre Plate.



Pompe de secours à la station Les Geslets



Vol de 11 panneaux de clôture à la station de La Pierre Plate



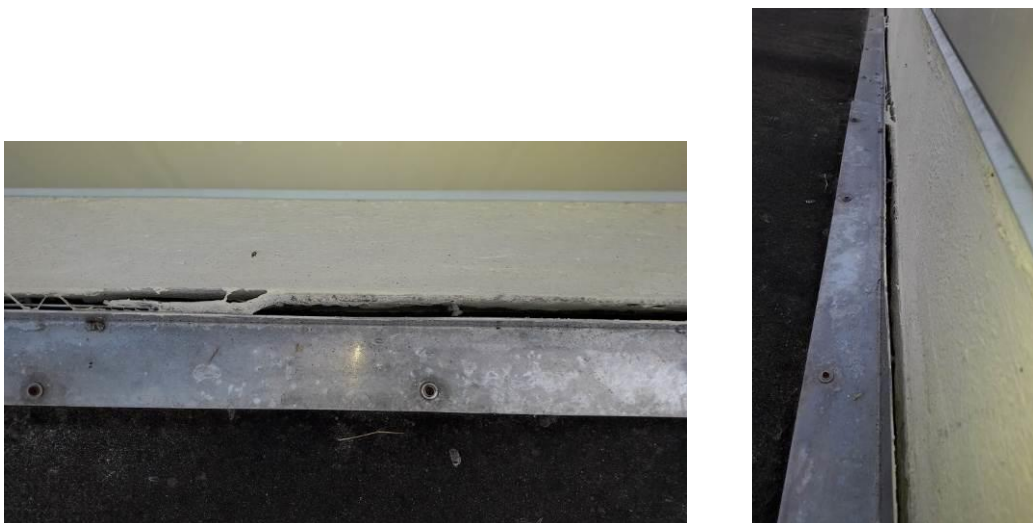
Saint Patrice la Chevalerie déshumidificateur



Station La Pérée Intervention de la Sté Traso pour remise en place du liner et réparation



Décollement de la plinthe en point bas du bâtiment à Moulin Bleu



Qualité

100 % des analyses sont conformes.

Consommateur – Impayé

Le montant des impayés a considérablement augmenté passant de 6 708 € à **32 675 € pour le seul exercice 2017 (inférieurs à 1 an)**.

Périmètre contractuel

La commune de Chouzé sur Loire a décidé de quitter la CCTOVAL.

1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Cité du clos jolinet – RESTIGNE / Les Petites Gomerelles - BOURGUEIL

A ce jour, les lotissements privés « Le Clos Jolinet 2 » et « Les Petites Gommerelles » ne font pas partie du périmètre affermé. Il serait souhaitable de régulariser la situation ou de délimiter les responsabilités de chaque partie (privé – public) par la pose d'un compteur général en entrée de chaque lotissement.

Place des Droits de l'Homme et Avenue de Verdun – BOURGUEIL

Les immeubles (VTH) ne sont pas équipés de point de coupure. La pose d'un compteur général avec point de coupure sur chaque immeuble serait souhaitable.

Réseau

- Afin de permettre une meilleure sectorisation du réseau il serait souhaitable d'envisager la pose de débitmètres,
- Il conviendrait de mettre en œuvre le géoréférencement en classe A de l'ensemble des affleurant des réseaux et des ouvrages par un relevé surfacique et altimétrique (coordonnées x,y,z).

Il conviendrait par ailleurs de :

- Suivre le programme pluriannuel de renouvellement défini suite à l'étude patrimoniale du réseau AEP permettant de définir les priorités de renouvellement, par une analyse multicritères (historique des défaillances, description des conduites par tronçon, données environnementales ...),
- Profiter des travaux de dissimulation de réseaux aériens et ou de réfection de voiries pour procéder au changement des tuyauteries vétustes et fuyardes,
- Envisager le renouvellement de la canalisation de diamètre 200 PVC longeant le RD35 datant de 1978 ; des fuites sont régulièrement réparées sur cette canalisation.

Ces opérations permettraient d'améliorer le rendement de réseau, de réduire les coupures d'eau aux abonnés et de maintenir en bon état le patrimoine de la collectivité.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

Le 25 mai 2018 entre en vigueur le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) qui a pour objet d'harmoniser au niveau européen, les règles en matière de protection des données personnelles. Il s'impose à tout organisme, privé ou public, qui traite des données sur des personnes physiques résidant sur le territoire de l'Union Européenne.

Ce règlement introduit notamment un changement majeur : la preuve de la conformité au Règlement doit être apportée par le Responsable du traitement, c'est à dire par celui qui définit les finalités et les moyens du traitement. Il introduit aussi le principe de co-responsabilité qui pourrait s'appliquer conjointement aux autorités organisatrices et opérateurs de services.

Le Règlement s'appliquant à tous les traitements de données à caractère personnel existants, les collectes et les traitements de données requis dans les contrats de DSP sont susceptibles d'être concernés par la nouvelle réglementation. Il convient donc d'examiner les dispositions contractuelles au regard de ces nouvelles exigences, pour le cas échéant les adapter, afin de ne pas s'exposer à des sanctions dont la sévérité a été considérablement durcie.

1.5. Les indicateurs réglementaires 2017

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	12 287	12 210
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Gestionnaire	1,52 €/m ³	1,54 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Gestionnaire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
[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)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Gestionnaire (2)	100	100
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Gestionnaire	80,1 %	84,0 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Gestionnaire	1,34 m ³ /jour/km	1,11 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Gestionnaire	1,13 m ³ /jour/km	0,91 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,07 %	0,11 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	13	15
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	569	807
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Gestionnaire	1,10 u/1000 abonnés	1,10 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Gestionnaire	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	Gestionnaire	0,81 %	3,77 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Gestionnaire	0,95 u/1000 abonnés	0,47 u/1000 abonnés

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

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2017

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Volume prélevé	Gestionnaire	710 150 m ³	741 048 m ³
Volume produit	Gestionnaire	702 488 m ³	705 623 m ³
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Gestionnaire	456 m ³	228 m ³
Volume mis en distribution (m ³)	Gestionnaire	702 458 m ³	705 851 m ³
Volume de service du réseau	Gestionnaire	21 606 m ³	20 481 m ³
Volume consommé autorisé année entière	Gestionnaire	562 644 m ³	592 575 m ³
Nombre de fuites réparées	Gestionnaire	191	187
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Nombre d'installations de production	Gestionnaire	4	4
Capacité totale de production	Gestionnaire	8 600 m ³ /j	8 600 m ³ /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Gestionnaire	3	3
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Gestionnaire	4 220 m ³	4 220 m ³
Longueur de réseau	Gestionnaire	384 km	387 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	338 km	341 km
Longueur de canalisation renouvelée par le Gestionnaire	Gestionnaire	0 ml	0 ml
Nombre de branchements	Gestionnaire	6 340	6 371
Nombre de branchements en plomb	Gestionnaire	0	0
Nombre de branchements en plomb supprimés	Gestionnaire	0	0
Nombre de branchements neufs	Gestionnaire	22	31
Nombre de compteurs	Gestionnaire	6 739	6 777
Nombre de compteurs remplacés	Gestionnaire	257	138
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Nombre de communes	Gestionnaire	8	7
Nombre total d'abonnés (clients)	Gestionnaire	6 344	6 344
- Abonnés domestiques	Gestionnaire	6 343	6 343
- Abonnés non domestiques	Gestionnaire		
- Abonnés autres services d'eau potable	Gestionnaire	1	1
Volume vendu	Gestionnaire	541 586 m ³	568 505 m ³
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Gestionnaire	541 127 m ³	567 296 m ³
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Gestionnaire	m ³	778 m ³
- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Gestionnaire	459 m ³	431 m ³
Consommation moyenne	Gestionnaire	113 l/hab/j	113 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Gestionnaire	81 m ³ /abo/an	85 m ³ /abo/an

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Gestionnaire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Gestionnaire	91 %	86 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Gestionnaire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Gestionnaire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Gestionnaire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Gestionnaire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Energie relevée consommée	Gestionnaire	491 298 kWh	531 227 kWh

1.7. Le prix du service public de l'eau

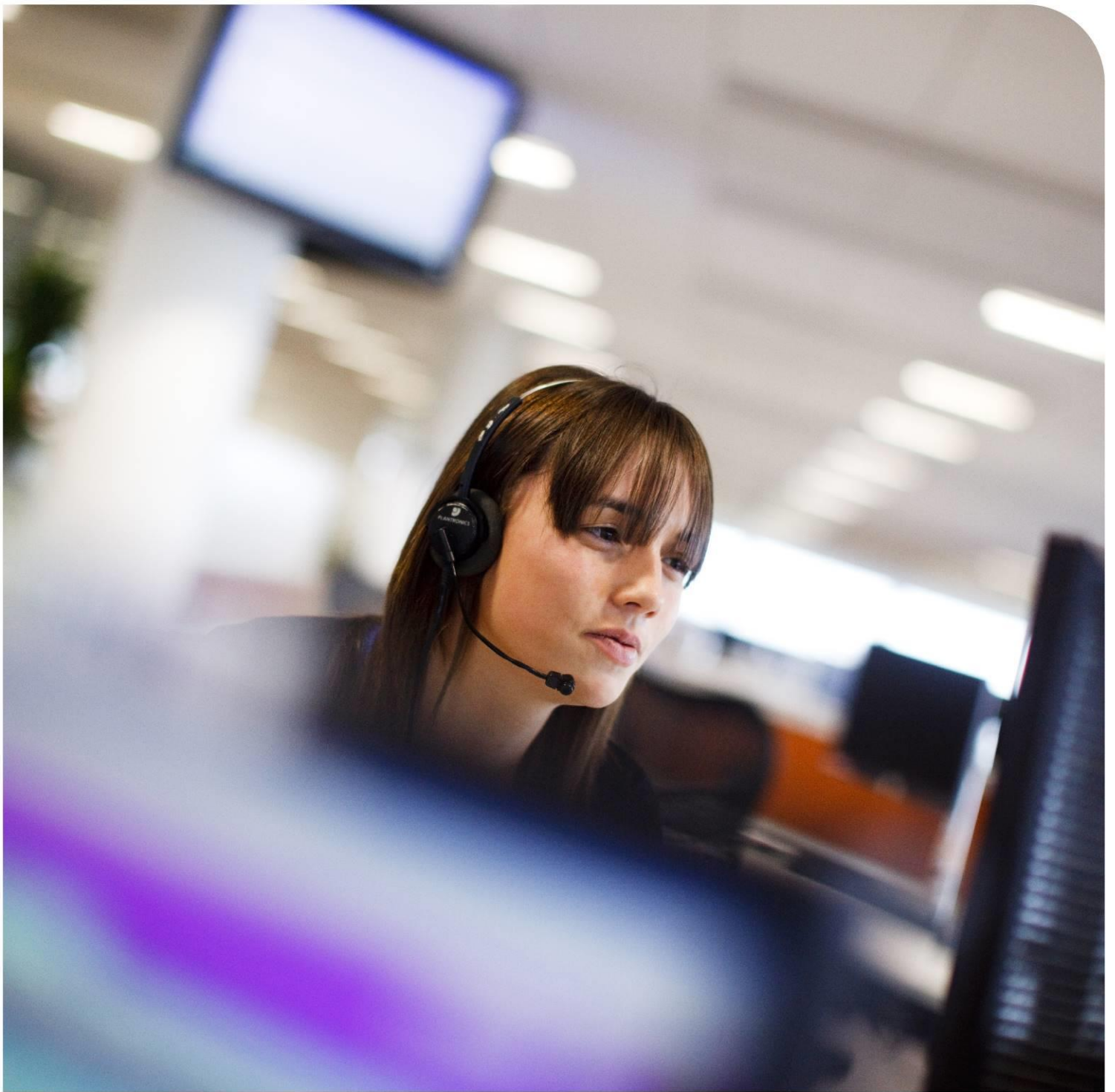
LA FACTURE 120 m³

A titre indicatif sur la commune BENAIS, l'évolution du prix TTC du service de l'eau au m³ pour une consommation annuelle de 120 m³, [D102.0], est la suivante :

BENAIS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2018	N/N-1
Part délégataire			85,87	86,58	0,83%
Abonnement			25,57	25,51	-0,23%
Consommation	120	0,5089	60,30	61,07	1,28%
Part syndicale			43,82	44,78	2,19%
Abonnement			21,74	21,74	0,00%
Consommation	120	0,1920	22,08	23,04	4,35%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0620	6,72	7,44	10,71%
Organismes publics			36,00	36,00	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Total € HT			172,41	174,80	1,39%
TVA			9,48	9,61	1,37%
Total TTC			181,89	184,41	1,39%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,52	1,54	1,32%

La facture 120 m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

Les factures type sont présentées en annexe.



2. Les clients de votre service et leur consommation

2.1. Les abonnés du service



Le nombre d'abonnés

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	6 191	6 249	6 315	6 344	6 344	0,0%
domestiques ou assimilés	6 190	6 248	6 314	6 343	6 343	0,0%
autres services d'eau potable	1	1	1	1	1	0,0%

→ Les données clientèle par commune

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
BENAI						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	958	974	984	1 008	999	-0,9%
Nombre d'abonnés (clients)	520	522	530	539	531	-1,5%
Volume vendu (m3)	37 586	47 126	44 517	46 199	49 460	7,1%
BOURGUEIL						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 035	4 012	4 037	4 027	3 996	-0,8%
Nombre d'abonnés (clients)	2 084	2 105	2 132	2 145	2 128	-0,8%
Volume vendu (m3)	210 555	194 208	189 187	192 863	208 475	8,1%
CHOUZE SUR LOIRE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 108	2 153	2 140	2 125	2 130	0,2%
Nombre d'abonnés (clients)	976	980	983	985	982	-0,3%
Volume vendu (m3)	80 807	74 838	65 972	84 062	80 953	-3,7%
SAINT-PATRICE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	689	681	673	681	662	-2,8%
Nombre d'abonnés (clients)	359	355	364	363	364	0,3%
Volume vendu (m3)	38 211	17 693	28 067	26 768	27 472	2,6%
INGRANDES DE TOURAINE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	513	521	534	548	548	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	295	293	300	299	298	-0,3%
Volume vendu (m3)	25 699	22 390	23 861	23 905	25 462	6,5%
LA CHAPELLE SUR LOIRE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 560	1 559	1 526	1 504	1 481	-1,5%
Nombre d'abonnés (clients)	712	716	721	721	716	-0,7%
Volume vendu (m3)	57 862	56 322	53 904	57 478	52 110	-9,3%
RESTIGNE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 235	1 211	1 220	1 237	1 254	1,4%
Nombre d'abonnés (clients)	671	688	678	692	686	-0,9%
Volume vendu (m3)	65 992	49 320	52 665	58 275	68 473	17,5%
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 206	1 188	1 173	1 157	1 140	-1,5%
Nombre d'abonnés (clients)	575	582	604	605	609	0,7%
Volume vendu (m3)	50 448	55 026	49 383	51 577	55 669	7,9%

La commune de Coteaux sur Loire située sur le territoire contractuel intègre les anciennes communes d'Ingrandes et de Saint Patrice :

CÔTEAUX-SUR-LOIRE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1202	1202	1207	1229	1210	-0,2%
Nombre d'abonnés (clients)	654	648	664	662	662	0,0%
Volume vendu (m3)	63910	40083	51928	50583	52934	4,6%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2017
Taux de résiliation	7,46%
Taux de mutation – Taux d’abonnement	7,18%
Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation)	50,39%
Nombre total d’interventions chez les clients (hors abonnement, résiliation, relevés de compteur, déplacement pour impayés)	399
Nombre d’enquêtes eau sur le terrain (vérification compteur, index ...)	243
Nombre d’interventions techniques pour :	
- fuite avant compteur	64
- manque d’eau	23
- manque de pression	10
- surpression	1
- qualité de l’eau (aspect)	1
- qualité de l’eau (goût / odeur)	1
Nombre de mises à jour et / ou corrections téléphoniques	173

La qualité du recouvrement constitue un indicateur de qualité de service, tant pour la collectivité que pour le consommateur final.

	2017
Pourcentage de clients recevant un 1er rappel	10,46%
Pourcentage de clients recevant un 2ème rappel	5,90%
Nombre de déplacements pour impayés	185

2.2. La satisfaction des clients

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons est au cœur de l'action quotidienne de Veolia. Recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services est donc essentiel.

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 l'abonné : accueil par les conseillers du Centre d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...
- 💧 la qualité de l'information adressée aux abonnés

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2017 sont :

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Satisfaction globale	86	83	88	91	86	-5
La continuité de service	95	96	94	95	93	-2
La qualité de l'eau distribuée	82	77	78	80	79	-1
Le niveau de prix facturé	50	40	53	56	54	-2
La qualité du service client offert aux abonnés	86	79	88	87	80	-7
Le traitement des nouveaux abonnements	90	78	91	89	86	-3
L'information délivrée aux abonnés	80	78	77	76	76	0



Composition de votre eau !

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



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 31/12/2017 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux d'impayés	0,04 %	0,06 %	0,17 %	0,81 %	3,77 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	454	651	1 667	6 708	32 675
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 226 635	1 107 658	986 864	832 571	867 698

Après avoir constaté une multiplication par 4 du montant des impayés en 2016, celui-ci a encore augmenté d'un facteur 5 par rapport à 2016.

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 désormais 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 (alors que les fermetures pour impayés restent par exemple légales en dehors de la trêve hivernale dans le domaine de l'énergie). Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (Gestionnaires, collectivités...).

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

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

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 aux clients au moins 24h avant.

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	2,58	0,80	1,11	1,10	1,10
Nombre d'interruptions de service	16	5	7	7	7
Nombre d'abonnés (clients)	6 191	6 249	6 315	6 344	6 344

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

Assurer l'accès de tous au service public est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	30	26	15	13	15
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	1 066,28	2 156,82	1 206,52	569,31	807,16
Volume vendu selon le décret (m3)	570 091	519 841	516 316	541 586	568 505

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**

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	126	104	165	163	154



3. Le patrimoine de votre Service

3.1. L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
UP_BOURGUEIL_LES-GESLETS	2 100	200
UP_BOURGUEIL_PIERRE-PLATE	1 600	120
UP_INGRANDES-DE-TOUR_DEROUETTE	2 000	600
UP_SAINTE-PATRICE_LA-PERREE	2 900	200
Capacité totale	8 600	1 120

Les capacités de production intègrent celles des forages de Pont du Gué et des Marais.

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
BACHE_SUR_ST-PATRICE_CHEVALERIE	1 000
RES_BOURGUEIL_MOULIN-BLEU	1 500
RES_CHOUZE/LOIRE_PORT-BOULET	600
Capacité totale	3 100

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
La Chevalerie	30	Bien de retour
La Déroutte - reprise 1	75	Bien de retour
La Déroutte - reprise 2	80	Bien de retour
La Perrée	50	Bien de retour
La Pierre Plate	41	Bien de retour
Les Geslets	60	Bien de retour

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 linéaires de canalisations sont extraits du SIG (Système d'information Géographique) de Veolia. Il s'agit de la longueur de canalisations au 31/12/2017. Ne sont pas pris en compte 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.

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	379,2	379,3	380,1	383,5	386,7	0,8%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	379 222	379 334	380 117	383 493	386 696	0,8%
<i>dont canalisations</i>	337 210	337 210	337 850	337 664	340 673	0,9%
<i>dont branchements</i>	42 012	42 124	42 267	45 829	46 023	0,4%
Equipements						
Nombre d'appareils publics (*)	328	334	335	342	342	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	311	317	318	332	332	0,0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	1	1	1	1	1	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	6	6	6	6	6	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	2	2	2	2	2	0,0%
<i>dont bornes de puisage</i>	8	8	8	8	8	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	6 280	6 296	6 318	6 340	6 371	0,5%

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Compteurs						
Nombre de compteurs	6 604	6 649	6 586	6 739	6 777	0,6%

(*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

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

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 RESEAUX [P107.2]

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable :

- En ajoutant aux longueurs renouvelées par le gestionnaire, le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage,
- en moyennant sur 5 ans,
- et en divisant par la longueur totale du réseau

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,04	0,04	0,06	0,07	0,11
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	337 210	337 210	337 850	337 664	340 673
Longueur renouvelée totale (ml)	464	0	715	0	730
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	10	0	0

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

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

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

Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliqué 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 2017 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014	2015	2016	2017
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	80	93	98	100	100

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
Partie A : Plan des réseau (15 points)		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B	45	45
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)		
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	0
Localisation des autres interventions	10	10
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	120	100

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2017 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

3.4. Gestion du patrimoine

3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ Les installations

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice
STATIONS DE PRODUCTION	
LA PERREE - CAPACITE: 2 900 M3/J - BACHE D'EAU TRA	
(J) BALLON 500L - CHARLATTE	Renouvellement
LA DEROUETTE - CAPACITE: 2 900 M3/J - BACHE D'EAU	
(J) OXYDATION - 2 COMPRESSEURS D'OXYDATION - CREY	Renouvellement
(J) DETENDEUR DE CHLORE - WALLACE	Renouvellement
(J) HYDROJECTEUR - WALLACE	Renouvellement
LA PIERRE PLATE - CAPACITE: 1 600 M3/J - BACHE D'E	
(J) 2 EV PNEUMATIQUE MISE A L'AIR LIBRE - AMRI KSB	Renouvellement
(J) 2 EV PNEUMATIQUE D'AIR DE LAVAGE - AMRI KSB -	Renouvellement
(J) EV PNEUMATIQUE SORTIE EAU TRAITEE - AMRI KSB -	Renouvellement
LA CAVEE PICHARD - CAPACITE: 500 M3/J - RESERVOIR	
CANALISATIONS EAU BRUTE SUR DEFERRISATION - DN 10	Rénovation

→ Les compteurs

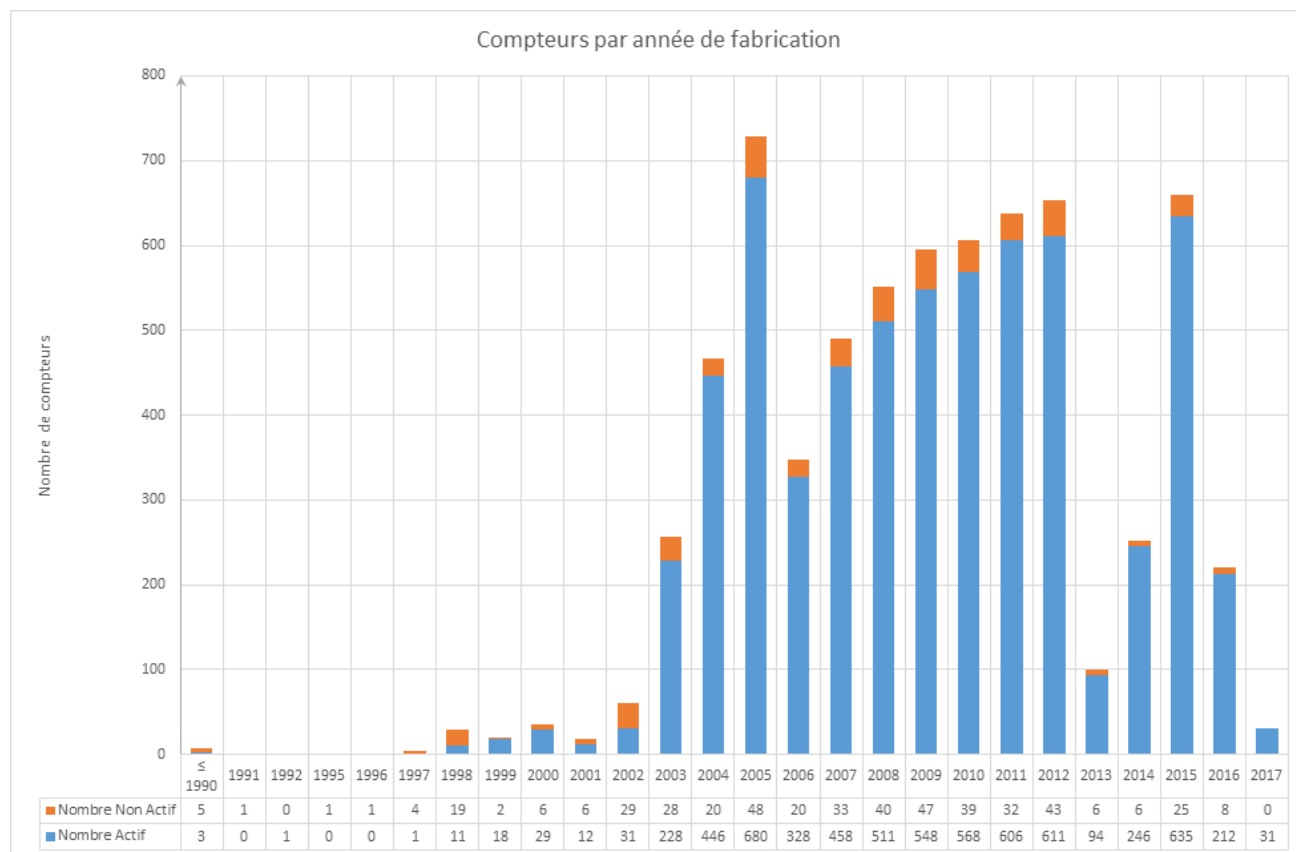
En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité réglementaire du parc de compteurs.

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

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

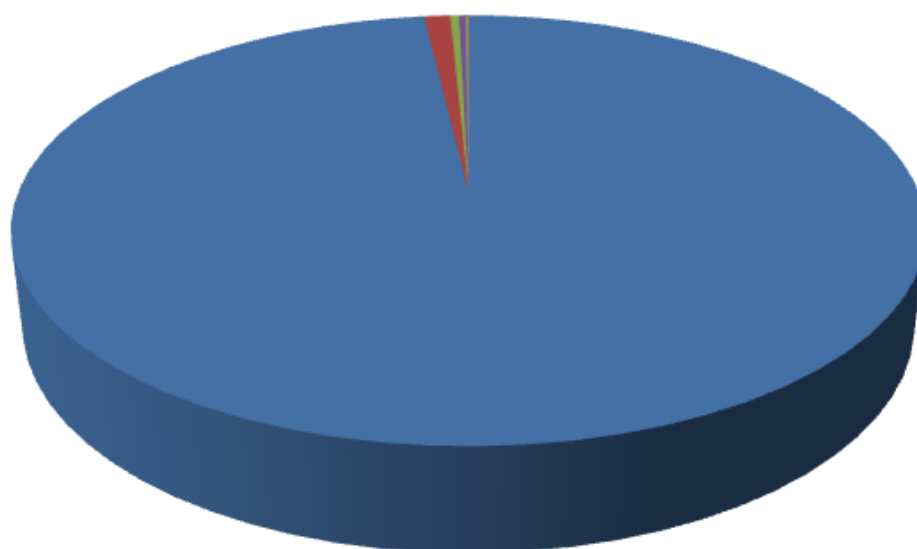
Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation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

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



Renouvellement des compteurs	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre de compteurs	6 604	6 649	6 586	6 739	6 777	0,6%
Nombre de compteurs remplacés	0	0	629	257	138	-46,3%
Taux de compteurs remplacés	0,0	0,0	9,6	3,8	2,0	-47,4%

Répartition compteurs par diamètre



■ DN 15 ■ DN 20 ■ DN 30 ■ DN 40 ■ DN 65 ■ DN 80

→ Les réseaux

Travaux réalisés par Veolia :

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice
VENTOUSES	1
BRANCHEMENTS EAU	2
COMPTEURS EAU	128

La liste des équipements renouvelés par le délégataire :

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre	Equipement
BOURGUEIL	08/06/2017	15 RUE DE LA GITONNIERE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
BOURGUEIL	12/07/2017	4 RUE DU BOEUF	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
BOURGUEIL	25/09/2017	16 RUE DE L'ABBE PIERRE RUE BOEUF	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
CHOUZE SUR LOIRE	13/01/2017	MOTACHAMPS	100	VANNE
CHOUZE SUR LOIRE	19/01/2017	MOULIN DE LECE	40	ENSEMBLE DE PURGE
CHOUZE SUR LOIRE	16/01/2017	LE CHENE VERT	32	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
CHOUZE SUR LOIRE	17/02/2017	RUE DE LA PERCHE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
CHOUZE SUR LOIRE	02/06/2017	10 RUE DE LA TOUCHE	32	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
COTEAUX SUR LOIRE	26/06/2017	18 RUE DE LA ROCHE	32	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
COTEAUX SUR LOIRE	11/08/2017	12 RUE DE LA BOURELLERIE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
COTEAUX SUR LOIRE	08/09/2017	3 RUE DE LA GALOTTIERE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
COTEAUX SUR LOIRE	24/10/2017	LES FORGES	40	ENSEMBLE DE PURGE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	27/06/2017	PLACE ALBERT RUELLE	60	TE BB FTE
RESTIGNE	27/01/2017	5 LES CHAMPS MILLIERES	40	ENSEMBLE DE PURGE
RESTIGNE	14/02/2017	RD35	200	ANALYSE METALOGRAFIE
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	10/02/2017	16 LA GARDIERE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	10/08/2017	8 CHEMIN DE LA TAILLE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	18/09/2017	41 RUE DE LA TAILLE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	27/10/2017	10 CITE DES VIGNES	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE

La liste des branchements renouvelés par le délégataire :

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre Nature
BOURGUEIL	03/01/2017	16 RUE RAYMOND GARRIT	25 PEHD
LA CHAPELLE SUR LOIRE	21/02/2017	15 RUE DE SAUMUR	25 PEHD
LA CHAPELLE SUR LOIRE	22/02/2017	9 RUE DE SAUMUR	25 PEHD
LA CHAPELLE SUR LOIRE	23/02/2017	11 RUE DE SAUMUR	25 PEHD
LA CHAPELLE SUR LOIRE	24/02/2017	7 RUE DE SAUMUR	25 PEHD
LA CHAPELLE SUR LOIRE	27/03/2017	PLACE ALBERT RUELLE	25 PEHD
LA CHAPELLE SUR LOIRE	27/06/2017	QUAI DE LA LOIRE	32 PEHD
RESTIGNE	26/01/2017	7 LES CHAMPS MILLIERES	25 PEHD

Travaux réalisés par la collectivité :

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre Posé	Linéaire Posé	Linéaire Déposé	Diamètre Déposé
BOURGUEIL	18/07/2017	RUE DE L'HUMELAYE	125	340 M	340 M	100
BOURGUEIL	18/07/2017	RUE DES FONTAINES	140	390 M	390 M	100
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	18/07/2017	PRAIRIE DE BUTON	0	0	227 M	90

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre	Equipement
CHOUZE SUR LOIRE	07/02/2017	LE PONT BRETIER	100	POTEAU INCENDIE
CHOUZE SUR LOIRE	07/02/2017	RUE DE LA MINE	100	POTEAU INCENDIE



Travaux rue de Saumur La Chapelle sur Loire

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre de branchements	6 280	6 296	6 318	6 340	6 371	0,5%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Travaux réalisés par Veolia :

Installations électromécaniques	Réalisé dans l'exercice
1ER ETABLISSEMENT	
-	
ANALYSES METALLO RESEAU BENAIS 2017	X
STATIONS DE PRODUCTION	
LA PERREE - CAPACITE: 2 900 M3/J - BACHE D'EAU TRA	
DIAGRAPHIE DU FORAGE	X
LA PIERRE PLATE - CAPACITE: 1 600 M3/J - BACHE D'E	
DIAGRAPHIE DU FORAGE LA DEROUETTE	X
DIAGRAPHIE DU FORAGE LA PIERRE PLATE	X
LES GESLETS - CAPACITE: 2 100 M3/J - BACHE D'EAU T	
DIAGRAPHIE DU FORAGE	X
LES MARAIS - CAPACITE: 1 400 M3/J - REFOULEMENT VE	
DIAGRAPHIE DU FORAGE	X
PONT DU GUE - CAPACITE: 1 280 M3/J - REFOULEMENT V	
DIAGRAPHIE DU FORAGE	X

Travaux réalisés par la Collectivité :

Lieu ou Ouvrage	Description
Station Les Geslets	Mise en place d'une pompe de forage de secours
Station Pierre Plate	Mise en place d'un second compresseur d'oxydation
Station Saint Patrice Chevalerie	Mise en place d'un déshumidificateur
Commune de Benais	Mise en place d'un surpresseur sur réseau lieu dit Coudraie

→ Les réseaux, branchements et compteurs

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

Durant l'exercice 2017, il a été réalisé 23 branchements d'eau potable sur l'ensemble du périmètre.

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

Durant l'exercice 2017, il a été réalisé 4 branchements d'eau potable sur la commune de Bourgueil, et 4 branchements sur la commune de Benais.

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre Nature	Linéaire Posé
BENAI	18/07/2017	LA COUDRAIE	75 FTE	900 M
BENAI	18/07/2017	LA COUDRAIE	90 FTE	1900 M
BOURGUEIL	18/07/2017	RUE DE FONTENELLE	110 PVC	140 M
BOURGUEIL	18/07/2017	RUE DEL'ECHELLE	63 PVC	110 M

Les travaux sur la commune de Benais comprennent la pose d'un surpresseur et d'une purge automatique.

Les principales opérations réalisées par un tiers figurent au tableau suivant :

Commune	Date Intervention	Rue	Type	Diamètre
BOURGUEIL	13/09/2017	CHEMIN DE L'AUMONE	PI	100
LA CHAPELLE SUR LOIRE	06/07/2017	RUE DES DEPORTES	PI	100



4. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service

4.1. La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services.

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 CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

Sur 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	258	91	18
Physico-chimique	1829	248	22

4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

→ Conformité des paramètres analytiques

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

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

Détail des non-conformités par rapport aux références 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
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	1	1	0	2	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	43,10	67,80	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	29	45	6	mg/l	250
Fluorures	438	561	2	µg/l	1500
Magnésium	8,67	19,10	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	0	42	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,24	2	µg/l	0,5
Potassium	5,51	10,40	2	mg/l	Sans objet
Sodium	40,40	42,60	2	mg/l	200
Sulfates	26	38	6	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	13,50	21	6	°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>

	2013	2014	2015	2016	2017
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	38	52	45	44	42
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	38	52	45	44	42
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	37	52	45	44	42
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	37	52	45	44	42

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

→ *Chlorure de Vinyle Monomère*

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

En 2017, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

Situation sur votre service :

 **pas de non-conformité en 2017**

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

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

→ L'origine de l'eau alimentant le service

La nappe du Cénomanien alimente les abonnés du service. Certains forages pompent dans une artie affleurante de la nappe, plus « influençable » d'un point de vue d'une pollution éventuelle.

→ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
UP_BOURGUEIL_LES-GESLETS	50	2 100
UP_BOURGUEIL_PIERRE-PLATE	50	1 600
UP_INGRANDES-DE-TOUR_DEROUETTE	100	2 000
UP_SAINT-PATRICE_LA-PERREE	70	2 900

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume prélevé (m3)	697 171	707 560	682 797	710 150	741 048	4,4%
Volume prélevé par ressource (m3)						
UP_BOURGUEIL_LES-GESLETS	234 872	268 900	189 542	207 360	216 785	4,5%
UP_BOURGUEIL_PIERRE-PLATE	39 697	37 943	55 542	52 360	52 692	0,6%
UP_INGRANDES-DE-TOUR_DEROUETTE	273 816	286 133	297 966	296 398	296 879	0,2%
UP_SAINT-PATRICE_LA-PERREE	148 786	114 584	139 747	154 032	174 693	13,4%

→ 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 :

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume prélevé (m3)	697 171	707 560	682 797	710 150	741 048	4,4%
Besoin des usines	8 911	12 015	8 008	7 662	35 425	362,3%
Volume produit (m3)	688 260	695 545	674 789	702 488	705 623	0,4%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	179	186	319	456	228	-50,0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	631	568	3 410	459	431	-6,1%
Volume mis en distribution (m3)	687 808	695 163	671 698	702 458	705 851	0,5%

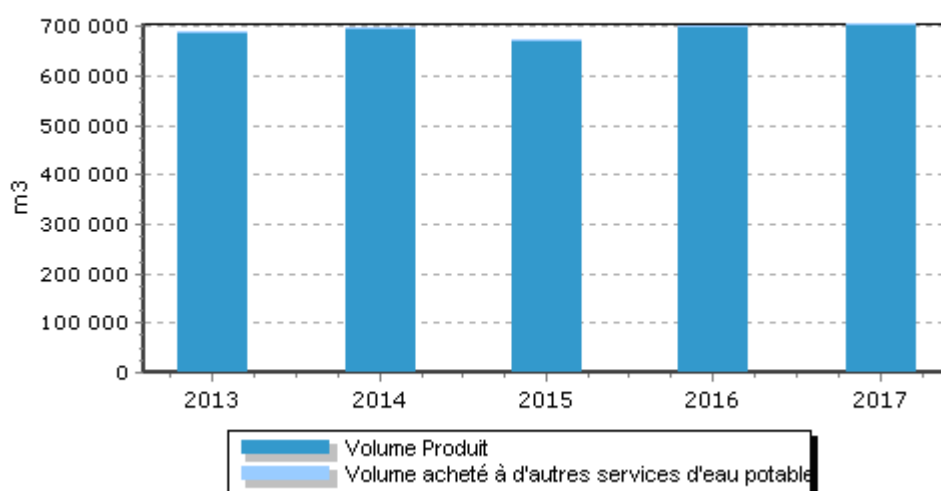
Il a été constaté fin du dernier trimestre 2017, une dérive entre le volume refoulé de Pierre Plate, et le volume mis en distribution sortie du château d'eau de Port Boulet, volume estimé à environ 16 077 m3 pour l'exercice 2017.

Alors que ces deux compteurs devraient indiquer un volume pratiquement égal, nous nous sommes rendu compte qu'une perte d'eau se produisait entre la station et le château d'eau.

Après investigations à la fois sur le réservoir et sur le réseau de refoulement, nous en avons conclu à un problème d'étanchéité sur le tronçon alimentant l'aire d'arrêt située sur la départementale. Ce dernier était alimenté directement sur la conduite de refoulement de la station et était alimenté lorsque les pompes de refoulement ne fonctionnaient pas via un by-pass au pied du réservoir.

En début d'année, cette antenne située sur le refoulement a été condamnée et depuis le volume refoulé est semblable au volume distribué par le château d'eau.

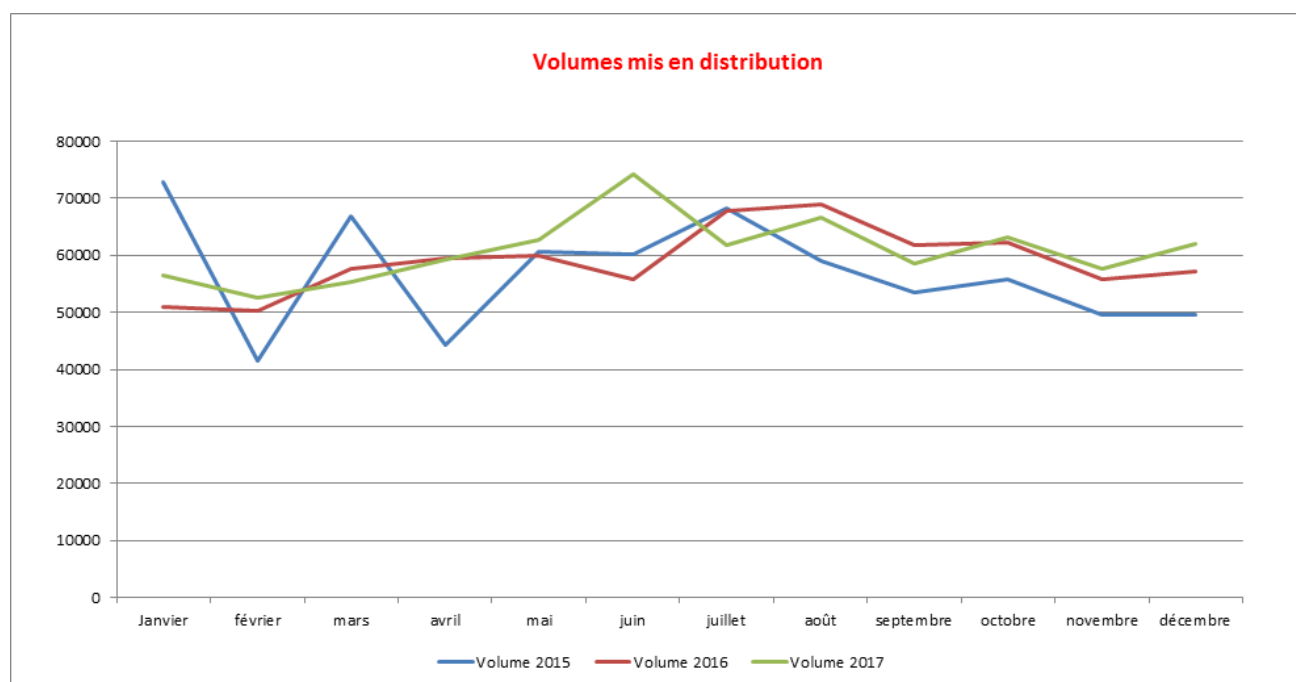
Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable



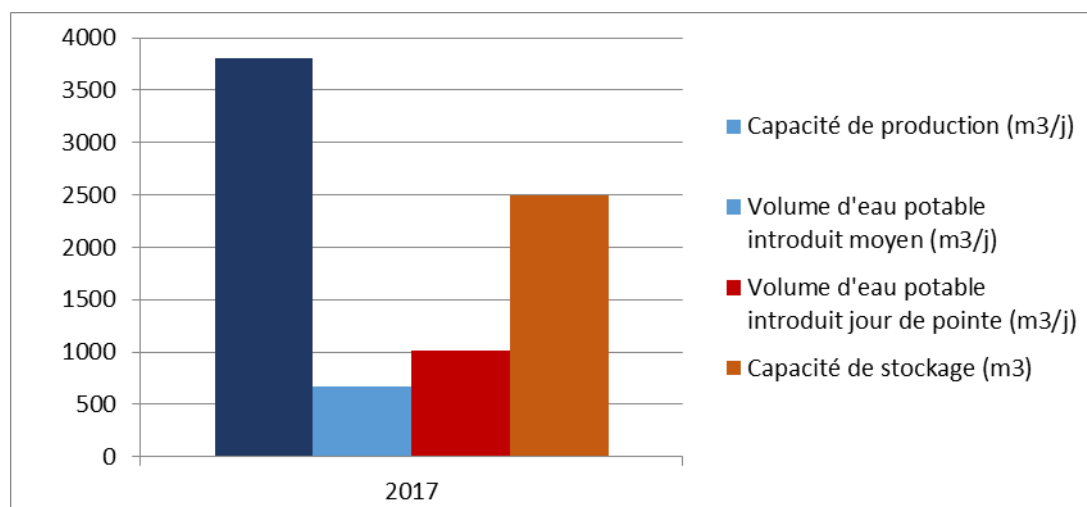
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	179	186	319	456	228	-50,0%

Achat au SIVOM de Langeais



	2017
Capacité de production (m3/j)	1 500
Volume d'eau potable introduit moyen (m3/j)	676
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m3/j)	1014
Capacité de stockage (m3)	2 500



La capacité de production du puits utilisé actuellement correspond à 2,2 fois la demande journalière moyenne et 1,4 fois celle de pointe. La capacité de stockage est importante par rapport aux besoins y compris en pointe.

4.2.2. L'EFFICACITE DE LA DISTRIBUTION : LE VOLUME VENDU, LE VOLUME CONSOMME ET LEUR EVOLUTION

→ Le volume vendu

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	570 091	519 841	516 316	541 586	568 505	5,0%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	569 460	519 273	512 906	541 127	568 074	5,0%
domestique ou assimilé	569 460	519 273	512 906	541 127	568 074	4,8%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	631	568	3 410	459	431	-6,1%

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume vendu (m3)	569 460	519 273	512 906	532 488	568 074	6,7%
<i>dont clients individuels</i>	535 564	485 481	474 376	503 118	522 997	4,0%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	0	742	964	932	1 286	38,0%
<i>dont clients industriels</i>	11 716	4 627	6 180	5 366	9 852	83,6%
<i>dont clients collectifs</i>	3 058	10 565	10 196	10 229	9 577	-6,4%
<i>dont irrigations agricoles</i>	0	1 004	898	777	716	-7,9%
<i>dont bâtiments communaux</i>	14 069	13 101	13 096	14 127	18 185	28,7%
<i>dont appareils publics</i>	5 053	3 753	7 196	2 230	5 461	144,9%

Le détail des volumes par commune et par activité est disponible ci-dessous :

		2017
BENAI	Appareils publics municipaux	8
BENAI	Bâtiments municipaux	352
BENAI	Individuel	45886
BENAI	Industriel	3214
BENAI	Vente interne	
BOURGUEIL	Appareils publics municipaux	2835
BOURGUEIL	Bâtiments municipaux	5576
BOURGUEIL	Client SRU	29
BOURGUEIL	Collectif	9577
BOURGUEIL	Exploitation agricole	716
BOURGUEIL	Individuel	185404
BOURGUEIL	Industriel	4338
CHOUZE SUR LOIRE	Appareils publics municipaux	2168
CHOUZE SUR LOIRE	Bâtiments municipaux	3184
CHOUZE SUR LOIRE	Client SRU	627
CHOUZE SUR LOIRE	Individuel	73722
CHOUZE SUR LOIRE	Industriel	1498
CHOUZE SUR LOIRE	Vente interne	-247
INGRANDES DE TOURAINE	Appareils publics municipaux	38
INGRANDES DE TOURAINE	Bâtiments municipaux	1181
INGRANDES DE TOURAINE	Individuel	24203
INGRANDES DE TOURAINE	Industriel	31
INGRANDES DE TOURAINE	Vente interne	
LA CHAPELLE SUR LOIRE	Appareils publics municipaux	7
LA CHAPELLE SUR LOIRE	Bâtiments municipaux	2659
LA CHAPELLE SUR LOIRE	Client SRU	34
LA CHAPELLE SUR LOIRE	Individuel	49410
LA CHAPELLE SUR LOIRE	Vente interne	
RESTIGNE	Appareils publics municipaux	81
RESTIGNE	Bâtiments municipaux	3559
RESTIGNE	Client SRU	596
RESTIGNE	Collectif	
RESTIGNE	Individuel	63918
RESTIGNE	Industriel	319
RESTIGNE	Vente interne	
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	Appareils publics municipaux	156
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	Bâtiments municipaux	999
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	Individuel	54062
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	Industriel	452
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	Vente interne	
SAINT-PATRICE	Appareils publics municipaux	143
SAINT-PATRICE	Bâtiments municipaux	344
SAINT-PATRICE	Individuel	29334
SAINT-PATRICE	Vente interne	

→ 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.

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	567 160	516 923	507 556	541 127	568 074	5,0%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	567 160	516 923	507 556	536 763	568 074	5,8%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	365	366	365	-0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	2 300	2 350	5 350	4 275	4 020	-6,0%
Volume de service du réseau (m3)	7 231	7 158	17 493	21 606	20 481	-5,2%
Volume consommé autorisé (m3)	576 691	526 431	530 399	567 008	592 575	4,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	576 691	526 431	530 399	562 644	592 575	5,3%

Le volume « *consommateurs sans comptage* » correspond :

- A l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteau incendie, les volumes de pertes suite aux manœuvres de SDISS. Il est estimé à 954 m3.
- Au vol d'eau sur les hydrants estimé à 3 066 m3.

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2017 estimé à 4 020 m3.

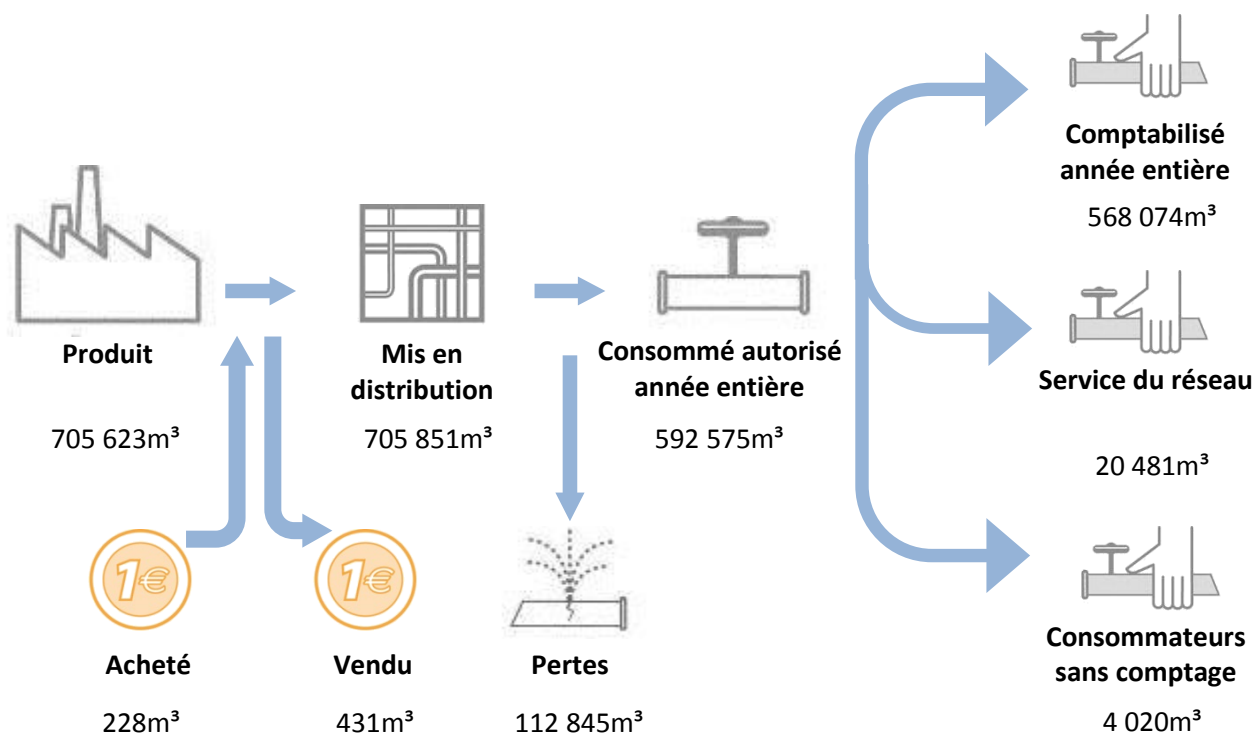
Le volume de service « *réseau* » se décompose de la manière suivante :

- Le volume de fuite est calculé suivant abaque, celui-ci est de 11 700 m3 à intégrer dans le volume de service « *réseau* ».
- Le volume de la purge automatique la « Coudraie » à Benais, soit 1 562 m3
- Le volume non comptabilisé affecté à des contraintes d'exploitation correspond à l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les purges du réseau, les écoulements permanents volontaires, les désinfections après travaux. Celui-ci est estimé à 1% du volume mis en distribution, soit 7 219 m3.

Soit pour l'exercice 2017, un volume de service réseau de 20 481 m3.

Calcul réalisé selon méthode préconisée par l'ASTEE sur l'estimation des volumes consommés autorisés non comptés (fiche 1B3).

→ 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 2017 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)
2017	84,0	65,95	0,91	1,11	4,77

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)

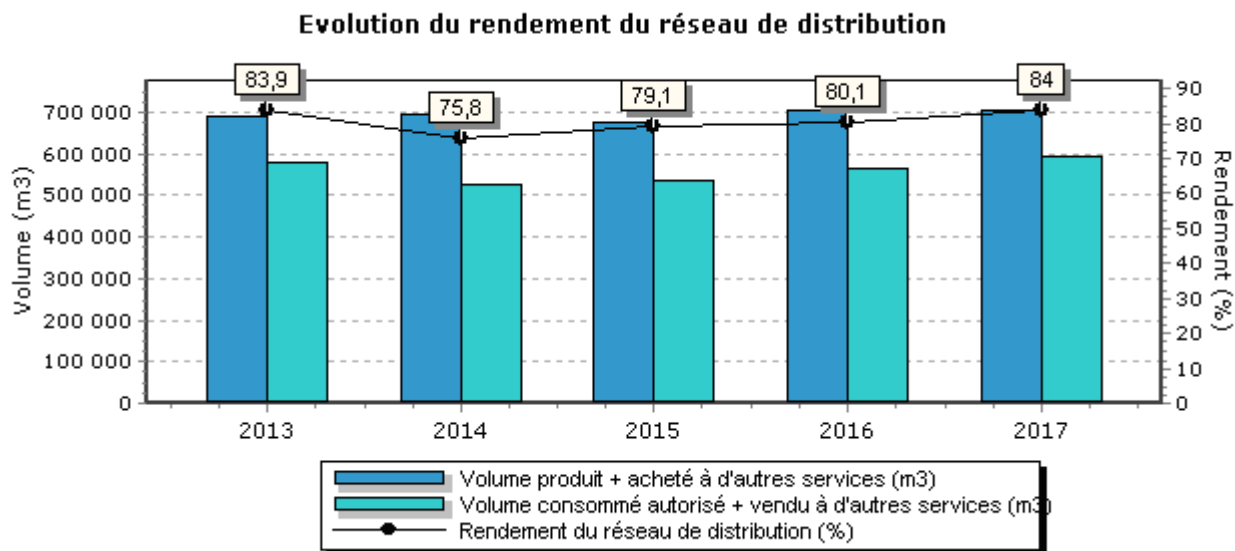
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	83,9 %	75,8 %	79,1 %	80,1 %	84,0 %	4,9 %
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	576 691	526 431	530 399	562 644	592 575	5,3%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	631	568	3 410	459	431	-6,1%
Volume produit (m3) C	688 260	695 545	674 789	702 488	705 623	0,4%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	179	186	319	456	228	-50,0%

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

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

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2017 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 2017.

La classification du réseau se fait selon les critères suivants :

Type de réseau	ILC (m3/j.km)
Rural	ILC < 10
Semi-Urbain	10 < ILC < 30
Urbain	ILC > 30

Catégorie de réseau	Rural	Semi-Urbain	Urbain
Bon	ILP < 1.5	ILP < 3	ILP < 7
Acceptable	1.5 < ILP < 2.5	3 < ILP < 5	7 < ILP < 10
Médiocre	2.5 < ILP < 4	5 < ILP < 8	10 < ILP < 15
Mauvais	ILP > 4	ILP > 8	ILP > 15

Malgré le plan d'actions mis en œuvre pour tenir le rendement imposé par le cahier des charges (82,9%), les diverses variables que nous ne pouvons pas maîtriser (prélèvements illicites notamment sur les poteaux incendie par les gens du voyage, les entreprises de TP, d'hydrocurage ...), font qu'il n'est pas atteint sur cet exercice. Néanmoins, sur la base des données ci-dessus, La CC Pays de Bourgueil possède un réseau de type « Rural » avec un ILP de 1.15 qualifié de « **Bon** ».

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	0,98	1,45	1,33	1,34	1,11
Volume mis en distribution (m3) A	687 808	695 163	671 698	702 458	705 851
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	567 160	516 923	507 556	536 763	568 074
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	337 210	337 210	337 850	337 664	340 673

	2013	2014	2015	2016	2017
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	0,90	1,37	1,15	1,13	0,91
Volume mis en distribution (m3) A	687 808	695 163	671 698	702 458	705 851
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	576 691	526 431	530 399	562 644	592 575
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	337 210	337 210	337 850	337 664	340 673

4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

Lieu ou Ouvrage	Description
Forage du Pont du Gué	Remplacement du bloc de temporisation sur le circuit de commande des pompes d'exhaure
Réservoir de Port Boulet	Remplacement du parafoudre de protection de la télégestion
	Remplacement du parafoudre sur le circuit analogique de la télégestion
Station La Derouette	Remplacement de l'électrovanne de chlore
	Intervention Orange pour modification du raccordement le la ligne RTC
	Remplacement des bobines d'électrovannes pneumatique sur les vannes de lavage
	Remplacement complet des vannes + actionneurs + distributeurs sur les entrées et sorties filtres
	Remplacement de la purge automatique du compresseur N°1
	Remplacement des deux purgeurs sur la platine d'air
	Remplacement du débitmètre de chlore
	Remplacement de la sonde de pression réseau bas
Station La Perrée	Réparation (soudure) sur le coude de la canalisation de vidange lavages
	Vidange de la bâche pour intervention de la Sté Traso pour reprise du liner
Station Les Geslets	Remplacement de l'électrovanne de chlore
	Remplacement du détendeur de chlore
	Démontage pour nettoyage du détendeur de chlore
Station la Pierre Plate	Création d'une ligne de puissance dans l'armoire générale pour l'alimentation du nouveau compresseur d'oxydation
	Remplacement de la batterie de la télégestion
	Démontage et nettoyage du clapet anti-retour de la pompe d'eau motrice de la chloration
	Remplacement de l'électrovanne du stabilisateur d'alimentation de la bâche
	Démontage et entretien du stabilisateur d'alimentation de la bâche
Surpression La Chevalerie	Mise en place d'une alimentation électrique pour l'alimentation du déshumidificateur
	Remplacement de la carte d'entrée de la télégestion
Surpresseur de Benais "La Coudraie"	Interventions et rendez vous avec le constructeur suite à plusieurs défauts sur la pompe N°1
Sur toutes les unités	Vidange et maintenance des compresseurs et surpresseur d'air.
	Complément d'air et maintenance du ballon de régulation des pompes de surpression.

	Contrôles réglementaires annuel sur la conformité électrique.
	Nettoyage annuel des ouvrages par SOA
	Entretien des espaces vert

Les lavages de réservoirs ont été réalisés aux dates suivantes :

Installation	Date	Conformité bactériologique
Bourgueil Pierre Plate bache 150 M3	26/10/2017	oui
Bourgueil Les Geslets bache 200M3	05/12/2017	oui
Bourgueil Bache Moulin Bleu 500M3	15/11/2017	oui
Bourgueil Bache Moulin Bleu 1000M3	09/11/2017	oui
Ingrandes Bache Derouette 600M3	15/11/2017	oui
Ingrandes Bache Chevalerie 1000M3	25/10/2017	oui
Bourgueil CE Port Boulet 600 M3	31/10/2017	oui
Ingrandes La Pérrée Bache 200M3	03/11/2017	oui

4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

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

Réparation de fuites sur canalisations et sur équipements

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre
BOURGUEIL	03/08/2017	5 ROUTE DES VIGNOBLES	PVC 160
BOURGUEIL	31/08/2017	10 RUE DE L'ABBE PIERRE RUE	PVC 110
CHOUZE SUR LOIRE	24/02/2017	7 LE PONT DE LANDE	PVC 90
CHOUZE SUR LOIRE	14/08/2017	1 RUE DES ECOLES	PVC 50
CHOUZE SUR LOIRE	01/10/2017	80 RUE DES REAUX	FTE 60
CHOUZE SUR LOIRE	13/12/2017	LA PLANCHE	PVC 63
COTEAUX SUR LOIRE	06/01/2017	8 RUE DU PORT PLAT	PVC 63
COTEAUX SUR LOIRE	22/01/2017	18 RUE DE LA CUEILLE CADOT	PVC 110
COTEAUX SUR LOIRE	07/04/2017	RUE DE L'OUCHE D'OR	PVC 110
COTEAUX SUR LOIRE	05/04/2017	20 RUE DE TOURAINE	PVC 200
COTEAUX SUR LOIRE	26/08/2017	41 RUE DE LA CEUILLE CADOT	PVC 110
COTEAUX SUR LOIRE	28/08/2017	20 LA CEUILLE CADOT	PVC 110
COTEAUX SUR LOIRE	23/10/2017	RUE DU PORT CHARBONNIER	PVC 63
LA CHAPELLE-SUR-LOIRE	22/02/2017	ROUTE DE TOURS	FTE 200
LA CHAPELLE-SUR-LOIRE	08/03/2017	RUE DES DEPORTES	PVC 90
RESTIGNE	20/03/2017	RUE BASSE	PVC 90
RESTIGNE	21/08/2017	RUE DE LA GARENNE	PVC 90
SAINT-NICOLAS-DE-BOURGUEIL	16/01/2017	LA PELOUSE	PVC 90
SAINT-NICOLAS-DE-BOURGUEIL	16/02/2017	CHEMIN DE LA GARDIERE	PVC 110
SAINT-NICOLAS-DE-BOURGUEIL	06/05/2017	LE CHAMPS PERRAULT	PVC 90
SAINT-NICOLAS-DE-BOURGUEIL	05/07/2017	LE GROLLAI	PVC 110
SAINT-NICOLAS-DE-BOURGUEIL	22/08/2017	LE PORT GUYET	PVC 110
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	18/10/2017	3 RUE DES DORMANTS	PVC 160

Conduite arrachée au Port Charbonnier Coteaux sur Loire



Fuite sur robinet prise en charge 4 rue du Bouef Bourgueil



Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre	Equipement
BOURGUEIL	08/06/2017	15 RUE DE LA GITONNIERE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
BOURGUEIL	12/07/2017	4 RUE DU BOEUF	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
BOURGUEIL	25/09/2017	16 RUE DE L'ABBE PIERRE RUE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
CHOUZE SUR LOIRE	05/01/2017	PONT BRETIER	100	POTEAU INCENDIE
CHOUZE SUR LOIRE	19/01/2017	MOULIN DE LECE	40	PURGE
CHOUZE SUR LOIRE	16/01/2017	LE CHENE VERT	32	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
CHOUZE SUR LOIRE	17/02/2017	RUE DE LA PERCHE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
CHOUZE SUR LOIRE	21/04/2017	RUE DE L'EGLISE	100	POTEAU INCENDIE
CHOUZE SUR LOIRE	02/06/2017	10 RUE DE LA TOUCHE	32	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
CHOUZE SUR LOIRE	29/09/2017	RUE DE LA HERSE	100	POTEAU INCENDIE
CHOUZE SUR LOIRE	27/11/2017	RUE DES SABLONS	80	VANNE
COTEAUX SUR LOIRE	05/06/2017	12 RUE DE LA BOURELLERIE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
COTEAUX SUR LOIRE	26/06/2017	18 RUE DE LA ROCHE	32	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
COTEAUX SUR LOIRE	11/08/2017	12 RUE DE LA BOURELLERIE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
COTEAUX SUR LOIRE	24/08/2017	LA CAILLETERIE	60	VENTOUSE
COTEAUX SUR LOIRE	08/09/2017	3 RUE DE LA GALOTTIERE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
COTEAUX SUR LOIRE	24/10/2017	LES FORGES	40	PURGE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	13/03/2017	RUE DE SAUMUR	100	VANNE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	31/05/2017	LES CAILLARDIERES	100	POTEAU INCENDIE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	02/06/2017	47 ROUTE DE TOURS	100	POTEAU INCENDIE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	29/09/2017	RUE MALESSE	100	POTEAU INCENDIE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	17/10/2017	ROUTE DE TOURS	100	POTEAU INCENDIE
RESTIGNE	28/08/2017	7 LES CHAMPS DE MILLIERE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	10/02/2017	16 LA GARDIERE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	01/08/2017	LE FRENE	100	POTEAU INCENDIE
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	10/08/2017	8 CHEMIN DE LA TAILLE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	18/09/2017	41 CHEMIN DE LA TAILLE	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	27/10/2017	10 CITE DES VIGNES	25	ROBINET DE PRISE EN CHARGE

Réparation de fuites sur branchements

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre
BOURGUEIL	06/01/2017	RUE DE L'ABBE BAUDRY	25
BOURGUEIL	12/05/2017	4 RUE DE LA PETITE GARE	25
BOURGUEIL	08/06/2017	15 RUE DE LA GITONNIERE	32
BOURGUEIL	12/07/2017	4 RUE DU BŒUF	25
BOURGUEIL	22/08/2017	RUE DE BRETAGNE	25
CHOUZE SUR LOIRE	16/01/2017	LE CHENE VERT	32
CHOUZE SUR LOIRE	14/02/2017	9 RUE BASSE	25
CHOUZE SUR LOIRE	17/02/2017	RUE DE LA PERCHE	25
CHOUZE SUR LOIRE	02/06/2017	10 RUE DE LA TOUCHE	32
CHOUZE SUR LOIRE	02/09/2017	6 CHEMIN DU PETIT BOIS	25
CHOUZE SUR LOIRE	02/06/2017	10 RUE DE LA TOUCHE	32
CHOUZE SUR LOIRE	13/11/2017	34 RUE DU JONCHER	25
COTEAUX SUR LOIRE	22/04/2017	3 PLACE DE L'EGLISE	25
COTEAUX SUR LOIRE	01/06/2017	3 ROUTE DE L'OUICHE AUX SOIES	25
COTEAUX SUR LOIRE	05/06/2017	12 RUE DE LA BOURRELERIE	25
COTEAUX SUR LOIRE	26/06/2017	18 RUE DE LA ROCHE	32
COTEAUX SUR LOIRE	08/09/2017	3 RUE DE LA GALOTTIERE	25
COTEAUX SUR LOIRE	03/11/2017	MINIERE	25
LA CHAPELLE SUR LOIRE	18/10/2017	5 RUE BILLARD	25
LA CHAPELLE SUR LOIRE	15/11/2017	85 ROUTE DE TOURS	40
RESTIGNE	12/05/2017	11 RUE DE PETIT BERCY	25
RESTIGNE	28/08/2017	7 LES CHAMPS DE MILLIERE	25
RESTIGNE	02/11/2017	5 SAINT SAULNAY	50
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	10/02/2017	16 LA GARDIERE	25
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	24/04/2017	7 L'EPAISSE	25
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	06/05/2017	CHAMPS PERRAULT	25
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	10/08/2017	8 CHEMIN DE LA TAILLE	25
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	28/08/2017	5 RUE DE LA TREILLE	40
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	18/09/2017	41 CHEMIN DE LA TAILLE	25
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	27/10/2017	10 CITE DES VIGNES	25

Réparation de branchement 85 rue de Tours La Chapelle sur Loire



Réparation fuite avant compteur 10 rue des Bruns La Chapelle sur Loire



Réparation de fuites sur compteurs

Commune	Nombre de fuites compteurs
BOURGUEIL	40
CHOUZE SUR LOIRE	30
COTEAUX SUR LOIRE	13
LA CHAPELLE SUR LOIRE	17
RESTIGNE	6
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	15

Interventions diverses réalisées

Commune	Date Intervention	Rue	Type intervention
BENAI	09/08/2017	RUE DU PETIT CLOCHER	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	28/03/2017	RUE VALLEE DE MARCE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	26/04/2017	LA BUTTE AUX ANES	REPERAGE CANALISATION ET BRANCHEMENTS
BOURGUEIL	08/06/2017	15 RUE DE LA GITONNIERE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	14/06/2017	L'HUMELAYE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	12/07/2017	4 RUE DU BOEUF	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	04/08/2017	ROUTE DU MOULIN BLEU	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	10/08/2017	1 RUE RAYMOND GARRIT	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	23/08/2017	RUE DE BRETAGNE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	02/09/2017	ROUTE DU VIGNOLE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	25/09/2017	16 RUE DE L'ABBE PIERRE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	5/10/2017	RUE CHAUMETON	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
BOURGUEIL	28/12/2017	RUE DES SABLES	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
CHOUZE SUR LOIRE	05/01/2017	RUE DE MONTACHAMPS	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
CHOUZE SUR LOIRE	16/01/2017	LE CHENE VERT	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
CHOUZE SUR LOIRE	19/01/2017	MOULIN DE LECE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
CHOUZE SUR LOIRE	17/02/2017	RUE DE LA PERCHE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
CHOUZE SUR LOIRE	24/02/2017	53 RUE DES REAUX	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
CHOUZE SUR LOIRE	06/03/2017	6 LA GRAVIERE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
CHOUZE SUR LOIRE	02/06/2017	10 RUE DE LA TOUCHE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
COTEAUX SUR LOIRE	06/01/2017	RUE DE LA GALOTIERE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
COTEAUX SUR LOIRE	10/01/2017	LE BOURG	REPERAGE CANALISATION ET BRANCHEMENTS
COTEAUX SUR LOIRE	01/02/2017	LE CLOS GIRARD	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
COTEAUX SUR LOIRE	21/03/2017	RUE DU STADE	REPERAGE CANALISATION ET BRANCHEMENTS
COTEAUX SUR LOIRE	26/06/2017	18 RUE DE LA ROCHE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
COTEAUX SUR LOIRE	11/08/2017	12 RUE DE LA BOURELLERIE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
COTEAUX SUR LOIRE	08/09/2017	3 RUE DE LA GALOTTIERE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
COTEAUX SUR LOIRE	15/09/2017	RUE DU PORT CHARBONNIER	REPERAGE CANALISATION ET BRANCHEMENTS
COTEAUX SUR LOIRE	20/09/2017	RUE DU PORT CHARBONNIER	MISE A NIVEAU DE BOUCHES A CLEF
COTEAUX SUR LOIRE	26/12/2017	RUE PAUL MARCHAND	MISE A NIVEAU DE BOUCHES A CLEF
LA CHAPELLE SUR LOIRE	03/02/2017	PLACE ALBERT RUELLE	REPERAGE CANALISATION ET BRANCHEMENTS
LA CHAPELLE SUR LOIRE	23/02/2017	RUE DE TOURS	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
LA CHAPELLE SUR LOIRE	07/03/2017	LES FENILLOUX	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
LA CHAPELLE SUR LOIRE	14/03/2017	RUE DE SAUMUR	CONTROLE DE VANNE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	06/04/2017	RUE DE SAUMUR	REPERAGE CANALISATION ET

			BRANCHEMENTS
LA CHAPELLE SUR LOIRE	04/05/2017	RUE DES ROCHEREAUX	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
RESTIGNE	15/02/2017	LE CLOS BERNARD	REPERAGE CANALISATION ET BRANCHEMENTS
RESTIGNE	01/03/2017	LA CHALOPINIERE	REPERAGE CANALISATION ET BRANCHEMENTS
RESTIGNE	21/03/2017	RUE BASSE	REPERAGE CANALISATION ET BRANCHEMENTS
RESTIGNE	31/03/2017	RUE DES MESLIERS	REPERAGE CANALISATION ET BRANCHEMENTS
RESTIGNE	03/05/2017	RUE DE LOSSAY	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
RESTIGNE	09/08/2017	12 RUE DE LOSSAY	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
RESTIGNE	28/08/2017	7 LES CHAMPS DE MILLERE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
RESTIGNE	02/11/2017	SAINT SAULNAY	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	09/02/2017	PORT GUYET	REPERAGE CANALISATION ET BRANCHEMENTS
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	10/02/2017	16 LA GARDIERE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	10/08/2017	8 CHEMIN DE LA TAILLE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	18/09/2017	41 RUE DE LA TAILLE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	27/10/2017	10 CITE DES VIGNES	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	27/12/2017	LE GROLLAI	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	27/12/2017	BEAU PUY	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	27/12/2017	LE BAS CHELOT	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	28/12/2017	LA JARNOTERIE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	28/12/2017	LES TERRES BASSES	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	28/12/2017	RUE DE LA TREILLE	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	28/12/2017	D352	MISE A NIVEAU DE BOUCHE A CLEF

4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

Nos agents et notre équipe recherche de fuite sont sollicités à intervalles réguliers pour faire des « écoutes » sur réseaux.

Ces opérations sont réalisées par la pose de capteurs acoustiques permettant l'enregistrement des anomalies acoustiques liées aux débits nocturnes : il est ainsi possible de localiser des fuites, dont la localisation fine peut être précisée par l'emploi de corrélateurs.

L'analyse des consommations

Un diagnostic établi sur la base des volumes enregistrés à toutes les étapes du cheminement de l'eau permet de définir s'il est nécessaire d'envisager ou d'enclencher des actions de recherche sur le terrain. Cette analyse se fait quotidiennement via un logiciel de gestion.



Les outils en continu de surveillance et d'aide à l'analyse :

○ *La sectorisation*

La sectorisation est un outil de mesure des volumes entrant et sortant des ouvrages ou de secteurs prédéfinis.

- Compteurs de production et de distribution :
Ces compteurs sont reliés à un système d'enregistrement et d'analyse en continu qui peut déclencher des alarmes sur des seuils prédéfinis.
- Les débitmètres de sectorisation :
Ces appareils sont placés à demeure de façon stratégique sur les canalisations et permettent l'analyse en continu d'un secteur donné.



○ *Les prélocalisateurs de fuites*

Les prélocalisateurs sont des enregistreurs de bruit, posés sur des secteurs fragiles. Ils analysent les fréquences émises par une fuite et peuvent retransmettre l'information sous forme d'alarme

- *Un logiciel d'exploitation des réseaux sectorisés*

Le logiciel FluksAqua permet le suivi journalier des volumes et débits des compteurs télégrés. Il aide l'exploitant dans les campagnes de recherche de fuites sur un secteur donné.

- *Un service de gestion des alarmes*

Un service d'astreinte 24 h sur 24 reçoit les alarmes et informe de l'urgence des actions à mener sur les secteurs repérés.

La recherche de fuite sur le terrain

Un secteur déterminé comme fuyard fait l'objet d'une recherche sur le terrain avec des matériels adaptés à la nature des canalisations et à l'environnement.

Il est parfois nécessaire d'intervenir de nuit lorsque les conditions d'écoute sont perturbées par la circulation ou la position des points de contact situés sous voirie très passagère.

Les méthodes employées peuvent être :

- *La corrélation acoustique*

La mise en place de deux appareils positionnés sur la canalisation à des distances variables permet de capter une fréquence de bruit représentative d'une fuite et d'en déterminer la position.

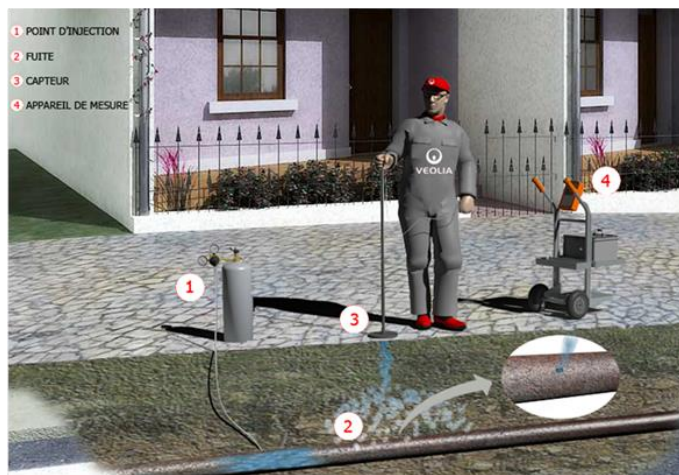


- *Le microphone de sol*

Permet d'écouter à partir d'un appareil posé au sol les bruits en provenance du sous-sol.

- **La recherche au gaz**

Permet de détecter des fuites sur des canalisations là où les autres méthodes traditionnelles ne sont plus adaptées, notamment sur les tuyaux très peu sonores comme le PVC ou l'amiante.



Commune	Date Intervention	Rue	Type intervention
ENSEMBLE DU SYNDICAT	10/05/2017		PLANIFICATION
BENAI	04/09/2017	LA COUDRAIE	MANŒUVRE DE VANNES
BOURGUEIL	11/01/2017	RUE DESIRE GANNAY	ESSAI PRESSION
BOURGUEIL	06/02/2017	RUE DESIRE GANNAY	ESSAI PRESSION
BOURGUEIL	07/02/2017	BOURG	MANŒUVRE DE VANNES
BOURGUEIL	09/06/2017	LA DEROUETTE	DEBITMETRIE
BOURGUEIL	13/06/2017	ENSEMBLE DU BOURG	MANŒUVRE DE VANNES
BOURGUEIL	14/06/2017	ENSEMBLE DU BOURG	DEBITMETRIE
BOURGUEIL	25/08/2017	LA GITONNIERE	CONTROLE PRESSION
BOURGUEIL	25/08/2017	LA GITONNIERE	CONTROLE PRESSION
BOURGUEIL	28/08/2017	LA GITONNIERE	CORRELATION
BOURGUEIL	29 ET 30/08/2017	LA GITONNIERE	ESSAI HELIUM
BOURGUEIL	04/10/2017	ENSEMBLE DU BOURG	DEBITMETRIE
CHOUZE SUR LOIRE	30/05/2017	PORT BOULET	DEBITMETRIE
INGRANDES DE TOURAINE	08/02/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	MANŒUVRE DE VANNES
INGRANDES DE TOURAINE	09/02/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	MANŒUVRE DE VANNES
INGRANDES DE TOURAINE	24/02/2017	LE BOURG	MANŒUVRE DE VANNES
INGRANDES DE TOURAINE	16/03/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	DEBITMETRIE
INGRANDES DE TOURAINE	05/04/2017	ENSEMBLE DU BOURG AUTOUR DE L'EGLISE	CORRELATION
INGRANDES DE TOURAINE	12/05/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	DEBITMETRIE
INGRANDES DE TOURAINE	24/05/2017	ENSEMBLE DUBOURG	MANŒUVRE DE VANNES
INGRANDES DE TOURAINE	30/05/2017	LA DEROUETTE	DEBITMETRIE
INGRANDES DE TOURAINE	01/06/2017	LE CLOS DES POETES	DEBITMETRIE
INGRANDES DE TOURAINE	07 AU 08/06/2017	ENSEMBLE DU BOURG	MANŒUVRE DE VANNES
INGRANDES DE TOURAINE	06/11/2017	LA GALOTIERE	ESSAI PRESSION
INGRANDES DE TOURAINE	13/11/2017	LA GALOTIERE	CORRELATION
LA CHAPELLE SUR LOIRE	06/02/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	MANŒUVRE DE VANNES
LA CHAPELLE SUR LOIRE	14/02/2017	RUE DES DEPORTES	MANŒUVRE DE VANNES
LA CHAPELLE SUR LOIRE	08/03/2017	ENSEMBLE DU BOURG	DEBITMETRIE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	10/03/2017	RUE DE LA LOIRE	CORRELATION
LA CHAPELLE SUR LOIRE	24/03/2017	PARTIE OUEST DE LA COMMUNE	DEBITMETRIE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	14/04/2017	PARTIE EST DE LA COMMUNE	DEBITMETRIE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	12/05/2017	LA BARBINIERE	DEBITMETRIE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	09/06/2017	LA BARBINIERE	DEBITMETRIE
LA CHAPELLE SUR LOIRE	14 ET 15/11/2017	ENSEMBLE DU BOURG	PRELOCALISATION
RESTIGNE	09/06/2017	LA DEROUETTE	DEBITMETRIE
RESTIGNE	05/12/2017	ROUTE DE LA CHAPELLE	CORRELATION
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	01 AU 08/09/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	MANŒUVRE DE VANNES
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	25 AU 27 /09/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	MANŒUVRE DE VANNES
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	17 AU 20/10/2017	ENSEMBLE DU BOURG	PRELOCALISATION
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	31/10/2017	ENSEMBLE DU BOURG	PRELOCALISATION
SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	07 ET 08/11/2017	ENSEMBLE DU BOURG	PRELOCALISATION

SAINT PATRICE	14/02/2017	RUE DOROTHEE DE DINO	MANŒUVRE DE VANNES
SAINT PATRICE	09/03/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	DEBITMETRIE
SAINT PATRICE	12/05/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	DEBITMETRIE
SAINT PATRICE	23/05/2017	RUE DOROTHEE DE DINO	CORRELATION
SAINT PATRICE	30/05/2017	LA CHEVALLERIE	DEBITMETRIE
SAINT PATRICE	01/06/2017	RUE PAUL MARCHAND	PRELOCALISATION
SAINT PATRICE	14/08/2017	RUE DOROTHEE DE DINO	CORRELATION
SAINT PATRICE	28/08/2017	LA CEUILLE CADOT	CORRELATION
SAINT PATRICE	15/09/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	MANŒUVRE DE VANNES
SAINT PATRICE	15 ET 16/11/2017	ENSEMBLE DE LA COMMUNE	PRELOCALISATION

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	26	13	13	17	23	35,3%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	16	12	23	23	16	-30,4%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,2	0,4	0,4	0,3	-25,0%
Nombre de fuites sur compteur	113	110	152	139	121	-12,9%
Nombre de fuites sur équipement	20	9	5	12	27	125,0%
Nombre de fuites réparées	175	144	193	191	187	-2,1%

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.

	2013	2014	2015	2016	2017
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2013	2014	2015	2016	2017
UP_BOURGUEIL_LES-GESLETS	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP_BOURGUEIL_PIERRE-PLATE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP_INGRANDES-DE-TOUR_DEROUETTE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP_SAINT-PATRICE_LA-PERREE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

4.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	566 788	523 246	514 414	491 298	531 227	8,1%
Surpresseur	6 962	3 880	6 090	3 720	2 755	-25,9%
Installation de production	559 826	519 366	508 324	487 578	528 472	8,4%

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

4.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

Plus de 100 kg de chlore ont été consommés.

4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

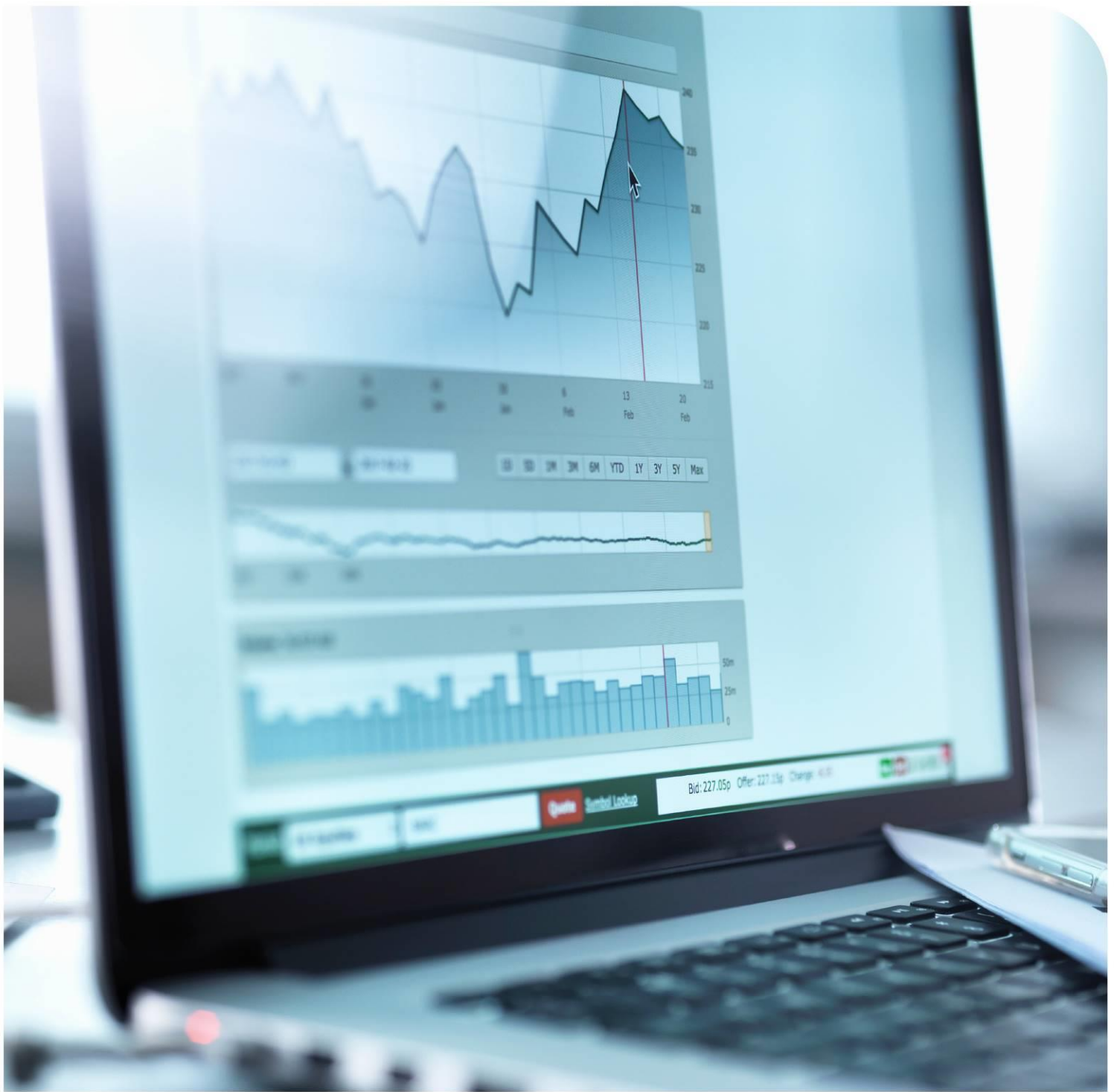
→ *La valorisation des déchets liés au service*



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

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

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



5. Le rapport financier du service

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1^{er} février 2016.

→ **Le CARE**

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

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

EAU

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2017

(en application du décret du 14 Mars 2005)

Collectivité : D5890 CC PAYS DE BOURGUEIL DSP-EAU

Libellé	2016	2017	Ecart en %
PRODUITS	895 536	937 800	4,72%
Exploitation du service	428 324	443 349	
Collectivités et autres organismes publics	404 247	424 349	
Travaux attribués à titre exclusif	28 849	37 542	
Produits accessoires	34 116	32 560	
CHARGES	914 873	957 230	4,63%
Personnel	209 033	211 590	
Energie électrique	38 643	53 032	
Combustibles	0	0	
Achats d'eau	0	0	
Achats de gaz et d'électricité en gros	0	0	
Produits de traitement	701	935	
Analyses	9 436	6 459	
Sous-traitance, matières et fournitures	71 368	95 740	
Impôts locaux et taxes	9 844	6 399	
Autres dépenses d'exploitation	78 917	62 075	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	17 391	13 471	
<i>engins et véhicules</i>	31 922	30 129	
<i>informatique</i>	15 782	16 549	
<i>assurances</i>	169	1 053	
<i>locaux</i>	15 006	15 439	
<i>autres</i>	-1 353	-14 566	
Frais de contrôle	0	0	
Redevances contractuelles	0	0	
Contribution des services centraux et recherche	32 647	34 801	
Collectivités et autres organismes publics	404 247	424 349	
Charges relatives aux renouvellements	56 871	56 835	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	0	0	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	0	0	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	56 871	56 835	
Charges relatives aux investissements	57	601	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	57	601	
<i>fonds contractuel (investissements)</i>	0	0	
<i>annuités d'emprunt collectivité prises en charge (lissage)</i>	0	0	
<i>investissements incorporels</i>	0	0	
Provision pour investissements futurs	0	0	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	0	0	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0	0	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	3 108	4 415	
RESULTAT AVANT IMPOT	-19 337	-19 430	NS

Etat détaillé des produits ⁽¹⁾
Année 2017

(en application du décret du 14 Mars 2005)

Collectivité : D5890 CC PAYS DE BOURGUEIL DSP-EAU

Libellé	2016	2017	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	425 659	443 155	4,11%
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	436 243	409 968	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-10 584	33 187	
Ventes d'eau à d'autres services publics	11	0	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	11	0	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	0	0	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	2 654	195	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	2 654	195	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	0	0	
Exploitation du service	428 324	443 349	3,51%
Produits : part de la collectivité contractante	236 089	232 554	-1,50%
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	250 518	217 851	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-14 429	14 703	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	9 473	40 313	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	14 769	30 537	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-5 297	9 776	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	148 078	163 084	10,13%
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	148 684	152 432	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-605	10 652	
Redevance Modernisation réseau	10 607	-11 603	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	-979	-25	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	11 586	-11 577	
Collectivités et autres organismes publics	404 247	424 349	4,97%
Travaux attribués à titre exclusif	28 849	37 542	30,13%
Produits accessoires	34 116	32 560	-4,56%

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

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

5.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *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.

Lieu ou Ouvrage	Description
BOURGUEIL	A ce jour, le lotissement privé « Les Petites Gommerelles » ne fait pas partie du périmètre affermé. Il serait souhaitable de régulariser la situation ou de délimiter les responsabilités de chaque partie (privé – public) par la pose d'un compteur général en entrée du lotissement.
Place des droits de l'homme BOURGUEIL	Les immeubles (VTH) ne sont pas équipés de point de coupure, la pose d'un compteur général avec point de coupure sur chaque immeuble serait souhaitable.
Avenue de Verdun - BOURGUEIL	L'immeuble n'est pas équipé de compteur général avec point de coupure.
ZA la petite prairie - BOURGUEIL	Nous sommes dans l'attente de la rétrocession définitive de ce parc d'activité.
Cité du clos jolinet - RESTIGNE	A ce jour, le lotissement privé « Le Clos Jolinet 2 » ne fait pas partie du périmètre affermé. Il serait souhaitable de régulariser la situation ou de délimiter les responsabilités de chaque partie (privé – public) par la pose d'un compteur général en entrée du lotissement.
Cité des pins - CHOUZE SUR LOIRE	Nous sommes dans l'attente de la rétrocession définitive de cette cité.
Ensemble du réseau	Afin de permettre une meilleure sectorisation du réseau il serait souhaitable d'envisager la pose de débitmètres. Il conviendrait de mettre en œuvre le géoréférencement en classe A de l'ensemble des affleurant des réseaux et des ouvrages par un relevé surfacique et altimétrique (coordonnées x,y,z). Il conviendrait de : Suivre le programme pluriannuel de renouvellement définit suite à l'étude patrimoniale du réseau AEP permettant de définir les priorités de renouvellement, par une analyse multicritères (historique des défaillances, description des conduites par tronçon, données environnementales ...). profiter des travaux de dissimulation de réseaux aériens et ou de réfection de voiries pour procéder au changement des tuyauteries vétustes et fuyardes. En raison de fuites répétitives il pourrait être envisagé le renouvellement de la canalisation de diamètre 200 PVC longeant le RD35 datant de 1978. Ces opérations permettraient d'améliorer le rendement de réseau, de réduire les coupures d'eau aux abonnés et de maintenir en bon état le patrimoine de la collectivité.

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 Gestionnaire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels d'investissement.

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

→ Programme contractuel d'investissement

Installations électromécaniques	Montant en €
1ER ETABLISSEMENT	
-	
ANALYSES METALLO RESEAU BENAIS 2017	908,48
STATIONS DE PRODUCTION	
LA PERREE - CAPACITE: 2 900 M3/J - BACHE D'EAU TRA	
DIAGRAPHIE DU FORAGE	2 842,56
LA PIERRE PLATE - CAPACITE: 1 600 M3/J - BACHE D'E	
DIAGRAPHIE DU FORAGE LA DEROUETTE	2 842,49
DIAGRAPHIE DU FORAGE LA PIERRE PLATE	2 842,49
LES GESLETS - CAPACITE: 2 100 M3/J - BACHE D'EAU T	
DIAGRAPHIE DU FORAGE	2 842,49
LES MARAIS - CAPACITE: 1 400 M3/J - REFOULEMENT VE	
DIAGRAPHIE DU FORAGE	2 842,49
PONT DU GUE - CAPACITE: 1 280 M3/J - REFOULEMENT V	
DIAGRAPHIE DU FORAGE	2 842,49

→ Programme contractuel de renouvellement

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

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

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

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

Début contrat	01/01/2016
Fin de contrat	31/12/2023
Dotations initiales	56 871,00 €
Actualisation du solde	T4M
Majoration taux légal	Non
Engagement	Equipements - Canalisations - Branchements - Compteurs
Retraitement	Hors FG
Plafond	100%
Dispositions fin de contrat	article 76 : si solde positif, il est versé à la Collectivité. Si solde négatif, il est pris en charge par le délégataire

Suivi Solde								
ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	CHARGES RETRAITEES	PRODUITS	SOLDE
2016	1,00000	56 871,00 €	1,00000	0,00 €	27 645,72 €	12 101,36 €	0,00 €	44 769,64 €
2017	0,99936	56 834,66 €	0,99670	44 621,90 €	30 433,46 €	27 675,75 €	0,00 €	73 780,81 €

Détail des charges de l'année		
ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2017	3 848,74 €	VENTOUSES
2017	2 064,71 €	BRANCHEMENTS EAU
2017	7 546,50 €	COMPTEURS EAU
2017	2 667,96 €	BALLON 500L - CHARLATTE
2017	5 249,12 €	OXYDATION - 2 COMPRESSEURS D'OXYDATION - CREY
2017	1 423,30 €	DETENDEUR DE CHLORE - WALLACE
2017	609,98 €	HYDROJECTEUR - WALLACE
2017	853,08 €	2 EV PNEUMATIQUE MISE A L'AIR LIBRE - AMRI KSB
2017	1 706,17 €	2 EV PNEUMATIQUE D'AIR DE LAVAGE - AMRI KSB -
2017	1 706,19 €	EV PNEUMATIQUE SORTIE EAU TRAITEE - AMRI KSB -

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 Gestionnaire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ Régularisations de TVA

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

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

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

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

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

→ *Autres biens ou prestations*

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

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

Les sommes correspondantes au service exécuté jusqu'à la fin du contrat sont dues au Gestionnaire 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 Gestionnaire 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 Gestionnaire,
- 💧 ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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



6. Annexes

6.1. La facture 120 m³

BENAI5	m ³	Prix au 01/01/2018	Montant au 01/01/2017	Montant au 01/01/2018	N/N-1
Production et distribution de l'eau			136,41	138,80	1,75%
Part délégataire			85,87	86,58	0,83%
Abonnement			25,57	25,51	-0,23%
Consommation	120	0,5089	60,30	61,07	1,28%
Part syndicale			43,82	44,78	2,19%
Abonnement			21,74	21,74	0,00%
Consommation	120	0,1920	22,08	23,04	4,35%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0620	6,72	7,44	10,71%
Collecte et dépollution des eaux usées			356,28	356,28	0,00%
Part autre(s) délégataire(s)			254,68	254,80	0,05%
Abonnement			40,61	40,65	0,10%
Consommation	120	1,7846	214,07	214,15	0,04%
Part autre(s) collectivité(s)			101,60	101,48	-0,12%
Abonnement			101,60	101,48	-0,12%
Organismes publics et TVA			104,87	105,00	0,12%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
TVA			47,27	47,40	0,28%
TOTAL € TTC			597,56	600,08	0,42%

BOURGUEIL	m³	Prix au 01/01/2018	Montant au 01/01/2017	Montant au 01/01/2018	N/N-1
Production et distribution de l'eau			136,41	138,80	1,75%
Part délégataire			85,87	86,58	0,83%
Abonnement			25,57	25,51	-0,23%
Consommation	120	0,5089	60,30	61,07	1,28%
Part syndicale			43,82	44,78	2,19%
Abonnement			21,74	21,74	0,00%
Consommation	120	0,1920	22,08	23,04	4,35%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0620	6,72	7,44	10,71%
Collecte et dépollution des eaux usées			188,78	215,38	14,09%
Part autre(s) délégataire(s)			164,68	180,40	9,55%
Abonnement			40,61	40,65	0,10%
Consommation	120	1,1646	124,07	139,75	12,64%
Part autre(s) collectivité(s)			24,10	34,98	45,15%
Abonnement			24,10	34,98	45,15%
Organismes publics et TVA			88,12	90,91	3,17%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
TVA			30,52	33,31	9,14%
TOTAL € TTC			413,31	445,09	7,69%

CHOUZE SUR LOIRE	m³	Prix au 01/01/2018	Montant au 01/01/2017	Montant au 01/01/2018	N/N-1
Production et distribution de l'eau			136,41	138,80	1,75%
Part délégataire			85,87	86,58	0,83%
Abonnement			25,57	25,51	-0,23%
Consommation	120	0,5089	60,30	61,07	1,28%
Part syndicale			43,82	44,78	2,19%
Abonnement			21,74	21,74	0,00%
Consommation	120	0,1920	22,08	23,04	4,35%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0620	6,72	7,44	10,71%
Collecte et dépollution des eaux usées			356,28	356,28	0,00%
Part autre(s) délégataire(s)			254,68	254,80	0,05%
Abonnement			40,61	40,65	0,10%
Consommation	120	1,7846	214,07	214,15	0,04%
Part autre(s) collectivité(s)			101,60	101,48	-0,12%
Abonnement			101,60	101,48	-0,12%
Organismes publics et TVA			104,87	105,00	0,12%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
TVA			47,27	47,40	0,28%
TOTAL € TTC			597,56	600,08	0,42%

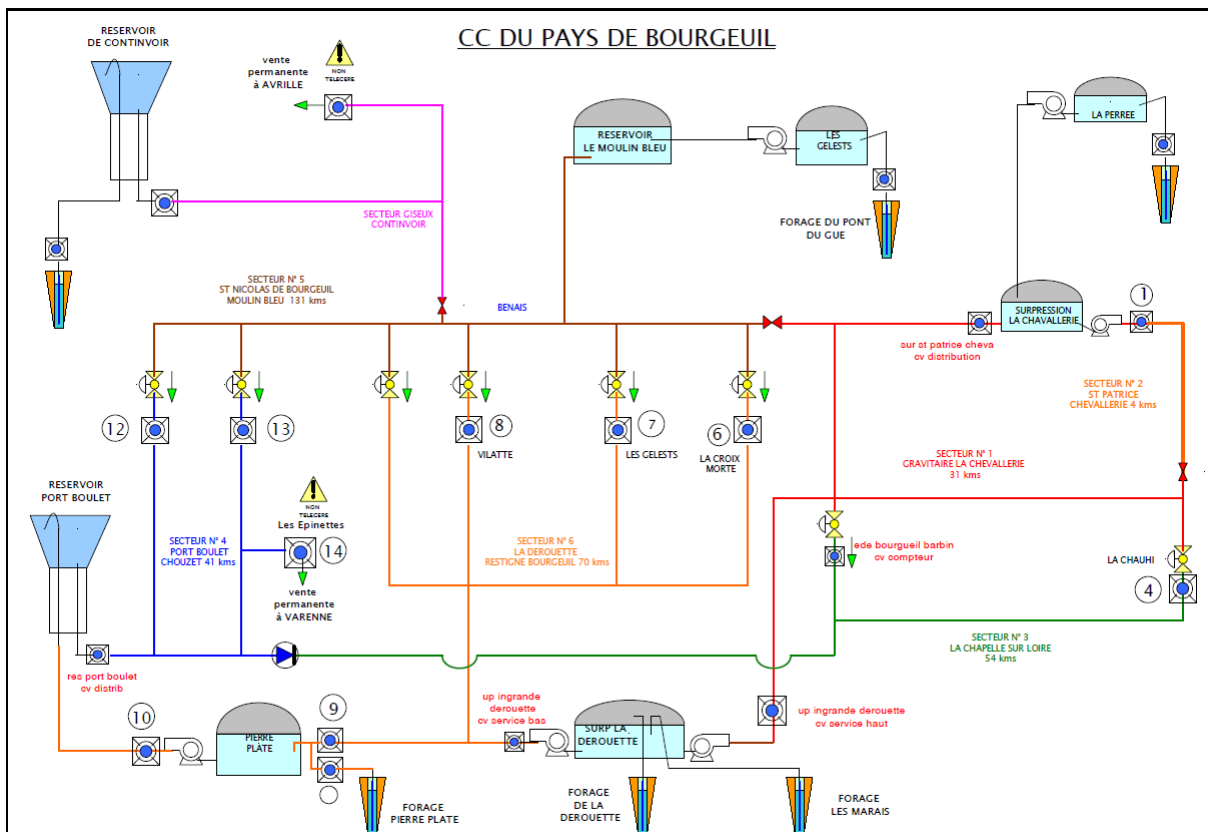
CÔTEAUX-SUR-LOIRE (SAINT PATRICE & INGRANDES)	m ³	Prix au 01/01/2018	Montant au 01/01/2017	Montant au 01/01/2018	N/N-1
Production et distribution de l'eau			136,41	138,80	1,75%
Part délégataire			85,87	86,58	0,83%
Abonnement			25,57	25,51	-0,23%
Consommation	120	0,5089	60,30	61,07	1,28%
Part syndicale			43,82	44,78	2,19%
Abonnement			21,74	21,74	0,00%
Consommation	120	0,1920	22,08	23,04	4,35%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0620	6,72	7,44	10,71%
Collecte et dépollution des eaux usées			356,28	356,28	0,00%
Part autre(s) délégataire(s)			254,68	254,80	0,05%
Abonnement			40,61	40,65	0,10%
Consommation	120	1,7846	214,07	214,15	0,04%
Part autre(s) collectivité(s)			101,60	101,48	-0,12%
Abonnement			101,60	101,48	-0,12%
Organismes publics et TVA			104,87	105,00	0,12%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
TVA			47,27	47,40	0,28%
TOTAL € TTC			597,56	600,08	0,42%

LA CHAPELLE SUR LOIRE	m ³	Prix au 01/01/2018	Montant au 01/01/2017	Montant au 01/01/2018	N/N-1
Production et distribution de l'eau			136,41	138,80	1,75%
Part délégataire			85,87	86,58	0,83%
Abonnement			25,57	25,51	-0,23%
Consommation	120	0,5089	60,30	61,07	1,28%
Part syndicale			43,82	44,78	2,19%
Abonnement			21,74	21,74	0,00%
Consommation	120	0,1920	22,08	23,04	4,35%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0620	6,72	7,44	10,71%
Collecte et dépollution des eaux usées			356,28	356,28	0,00%
Part autre(s) délégataire(s)			254,68	254,80	0,05%
Abonnement			40,61	40,65	0,10%
Consommation	120	1,7846	214,07	214,15	0,04%
Part autre(s) collectivité(s)			101,60	101,48	-0,12%
Abonnement			101,60	101,48	-0,12%
Organismes publics et TVA			96,01	96,14	0,14%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
TVA			46,81	46,94	0,28%
TOTAL € TTC			588,70	591,22	0,43%

RESTIGNE	m³	Prix au 01/01/2018	Montant au 01/01/2017	Montant au 01/01/2018	N/N-1
Production et distribution de l'eau			136,41	138,80	1,75%
Part délégataire			85,87	86,58	0,83%
Abonnement			25,57	25,51	-0,23%
Consommation	120	0,5089	60,30	61,07	1,28%
Part syndicale			43,82	44,78	2,19%
Abonnement			21,74	21,74	0,00%
Consommation	120	0,1920	22,08	23,04	4,35%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0620	6,72	7,44	10,71%
Collecte et dépollution des eaux usées			356,28	356,28	0,00%
Part autre(s) délégataire(s)			254,68	254,80	0,05%
Abonnement			40,61	40,65	0,10%
Consommation	120	1,7846	214,07	214,15	0,04%
Part autre(s) collectivité(s)			101,60	101,48	-0,12%
Abonnement			101,60	101,48	-0,12%
Organismes publics et TVA			104,87	105,00	0,12%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
TVA			47,27	47,40	0,28%
TOTAL € TTC			597,56	600,08	0,42%

SAINT NICOLAS DE BOURGUEIL	m³	Prix au 01/01/2018	Montant au 01/01/2017	Montant au 01/01/2018	N/N-1
Production et distribution de l'eau			136,41	138,80	1,75%
Part délégataire			85,87	86,58	0,83%
Abonnement			25,57	25,51	-0,23%
Consommation	120	0,5089	60,30	61,07	1,28%
Part syndicale			43,82	44,78	2,19%
Abonnement			21,74	21,74	0,00%
Consommation	120	0,1920	22,08	23,04	4,35%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0620	6,72	7,44	10,71%
Collecte et dépollution des eaux usées			356,28	356,28	0,00%
Part autre(s) délégataire(s)			254,68	254,80	0,05%
Abonnement			40,61	40,65	0,10%
Consommation	120	1,7846	214,07	214,15	0,04%
Part autre(s) collectivité(s)			101,60	101,48	-0,12%
Abonnement			101,60	101,48	-0,12%
Organismes publics et TVA			104,87	105,00	0,12%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
TVA			47,27	47,40	0,28%
TOTAL € TTC			597,56	600,08	0,42%

6.2. Le synoptique du réseau



6.3. La qualité de l'eau

6.3.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	6	6		
Physico-chimique	518	518		

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.3.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	42	42	26	26	68	68
Physico-chimie	42	42	3	3	45	45

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

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

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

→ **Conformité des paramètres analytiques**

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	84	84	45	45
Physico-chimique	566	566	9	9
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	168	168	46	46
Physico-chimique	430	429	197	197
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	319		42	

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

PSV	Date	Programme	Paramètre	Unité	Résultat	Limite ou référence de qualité	Type de seuil
ZD-BOURGU-R01	07/12/2017	Contrôle officiel	Equ.Calco (0;1;2;3;4)	Qualitatif	0	[1,2]	Référence de qualité

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

6.4. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
UP_BOURGUEIL_LES-GESLETS(Désinfection seule)						
Energie relevée consommée (kWh)	248 130	246 270	164 006	168 138	161 307	-4,1%
UP_BOURGUEIL_PIERRE-PLATE(Désinfection seule)						
Energie relevée consommée (kWh)	93 875	65 360	46 568	40 824	58 540	43,4%
UP_INGRANDES-DE-TOUR_DEROUETTE(Désinfection seule)						
Energie relevée consommée (kWh)	161 425	164 167	201 243	174 090	193 050	10,9%
UP_SAINT-PATRICE_LA-PERREE(Désinfection seule)						
Energie relevée consommée (kWh)	56 396	43 569	96 507	104 526	115 575	10,6%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
SUR_SAINT-PATRICE_CHEVALERIE						
Energie relevée consommée (kWh)	6 962	3 880	6 090	3 720	2 755	-25,9%

6.5. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Délégué prévu à l'article L1411-3 du même CGCT, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2017 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein du Centre Régional

L'organisation de la Société VEOLIA EAU COMPAGNIE GENERALE DES EAUX au sein du Centre Régional Beauce Cher et Loire de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

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

Tout au long de l'année 2017, l'organisation de Veolia Eau s'est articulée en métropole autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société VEOLIA EAU COMPAGNIE GENERALE DES EAUX a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

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

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

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part du Centre Régional (niveaux successifs du Centre, du service, de l'unité opérationnelle), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux) et de niveau Zone.

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

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

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

Faits Marquants

A l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21ème siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité, d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité. Tout au long de l'année 2017, le projet d'entreprise « Osons 20/20 » a ainsi été construit collectivement, selon une logique « glocale » pour répondre à ces nouveaux enjeux.

Une nouvelle organisation a ainsi été mise en place au 1^{er} janvier 2018. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 67 « Territoires » nouvellement créés, avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés dans les territoires et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elle assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Les CARE établis au titre de 2017 s'inscrivent quant à eux dans le cadre de l'ancienne organisation - en place jusqu'à la fin de ce dernier exercice.

1. Produits

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

1. Dépenses courantes d'exploitation

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...) . En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle (UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats de l'UO. Ce calcul n'a pas d'incidence sur la présentation des charges, qui continuent à figurer selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 1 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 2 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après).

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après) ;
- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

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

- Investissements du domaine privé

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

3. **Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement**

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

4. **Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2017 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle

applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2. Charges réparties

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

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

1. Principe de répartition

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

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, zones, centres régionaux, services (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

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

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

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

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

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais de production d'eau de traitement des eaux usées d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

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

2. Prise en compte des frais centraux

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

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats.

3. Autres charges

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

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

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

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

2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2017 au titre de l'exercice 2016.

4. Autres informations

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2017 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2018.

Notes :

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

6.6. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.3

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.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.

**DRINKING 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 complémentaire des sites certifiés en annexes / 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 (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2017-11-13

Jusqu'au

2018-11-10

121

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

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



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validé
du certificat

[illegible]



Certificat

Certificate

N° 2015/69331.3

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.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.**

**DRINKING 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 : 2008 – ISO 14001 : 2004

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 pages 2 à 6 / Complementary list of certified locations on pages 2 to 6

Le détail des activités et sites certifiés par norme est mentionné sur les certificats suivants :
The description of certified activities and locations per standard is mentioned on the following certificates:

Certificat ISO 14001 : 2004 n° 69286
Certificat ISO 9001 : 2008 n° 69287

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

2017-11-13

Jusqu'au
Until

2018-09-14

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

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



Flashez ce QR Code pour
vérifier la validité du certificat

Seuls les certificats électroniques consultables sur www.afnor.org sont les seuls à valoir. Les autres certificats papier ne sont pas reconnus.
Only the electronic certificates accessible on www.afnor.org are the only ones to be valid. Other paper certificates are not recognized.
AFNOR Certification est une entreprise à responsabilité limitée (SARL) au capital de 100 000 € - 100 % de capital détenu par AFNOR.

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

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

6.7. Actualité réglementaire 2017

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

Services publics locaux

→ GEMAPI

L'acronyme GEMAPI pour « GEStion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite « MAPTAM »).

Transfert de compétences.

La loi 2017-1828 du 30 décembre 2017 (JO du 31/12/17) assouplit ce transfert de compétences à travers différentes mesures juste avant que celui-ci ne rentre en application au 1^{er} janvier 2018. Tout d'abord, les départements et les régions qui assuraient une ou des actions de la GEMAPI pourront continuer leur politique GEMAPI au-delà du 1^{er} janvier 2020. Par ailleurs, le texte donne la possibilité à un syndicat mixte ouvert d'adhérer à un autre syndicat mixte ouvert, par dérogation au droit en vigueur, et ce jusqu'au 31 décembre 2019. Le texte introduit également la possibilité aux communes ou aux EPCI de transférer une partie des compétences de la GEMAPI à un EPAGE ou un EPTB (notion de « sécabilité » du transfert de compétence). De même, il introduit un régime de responsabilité limitée pour les intercommunalités qui se voient confier la compétence GEMAPI entre le 1^{er} janvier 2018 et le 1^{er} janvier 2020.

Taxe GEMAPI.

L'article 53 de loi de finances rectificative pour 2017 (loi n° 2017-1775 du 28 décembre 2017) apporte un assouplissement à la taxe GEMAPI :

- un EPCI qui a pris la compétence de GEMAPI depuis le 1^{er} janvier 2018 peut instaurer la taxe GEMAPI par délibération prise avant le 1^{er} octobre 2017 ;
- cependant, et par exception, ces mêmes EPCI peuvent prendre la délibération instaurant la taxe GEMAPI jusqu'au 15 février 2018.

→ *Marchés publics et concessions*

A compter du 1^{er} janvier 2018, de nouveaux seuils ont été fixés pour les procédures formalisées. En particulier, le seuil applicable aux marchés publics de fournitures et de services des collectivités territoriales est passé de 209 000 à 221 000€HT et celui applicable aux marchés publics de travaux et aux contrats de concessions de 5 225 000 à 5 548 000€HT.

Concernant les modalités de passation et d'exécution des contrats publics, divers textes sont venus préciser des points particuliers:

- l'instruction de la DGFIP du 9 février 2017 complète les dispositions de l'article L.1611-7-1 du CGCT qui prévoit le dispositif de convention par lequel un mandataire personne privée peut légalement recouvrer et encaisser des recettes publiques en lieu et place du comptable public. Ce dispositif doit être systématiquement mis en place en cas de maniement de fonds publics par le cocontractant privé en application d'un contrat de gestion d'un service public,
- l'instruction interministérielle du 27 avril 2017 rappelle qu'en vertu du droit de l'Union Européenne, une délibération ou une clause contractuelle qui impose la maîtrise de la langue française pour l'exécution d'un marché public ou d'un contrat de concession constitue une violation du principe de non-discrimination et est illégale. Cette illégalité peut entacher toute la procédure d'appel d'offres,

- le décret du 10 avril 2017 porte diverses dispositions relatives à la commande publique et instaure notamment un seuil de 25 000€ en deçà duquel les acheteurs publics ne sont pas soumis aux obligations de l'open data,

en prévision de la dématérialisation totale des contrats de la commande publique au 1^{er} octobre 2018, deux arrêtés du 14 avril 2017 précisent les données essentielles ainsi que les fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs.

→ **Numérique**

Saisie de l'administration par Voie Electronique.

La possibilité pour tout administré de saisir l'administration par voie électronique est entrée définitivement en vigueur le 7 novembre 2016. Cette faculté s'applique selon les mêmes règles aux administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif.

La circulaire conjointe des ministères de l'Aménagement du Territoire et de l'Intérieur à destination des Préfets, en date du 10 avril 2017, vise à préciser les modalités de mise en œuvre de la saisie de l'administration par voie électronique (SVE).

Facturation électronique.

L'instruction du 22 février 2017 précise les modalités de traitement des factures électroniques reçues et émises conformément à l'ordonnance n° 2014-697 du 26 juin 2014, au décret n° 2016-1478 du 2 novembre 2016 et à l'arrêté d'application du 9 décembre 2016.

L'arrêté du 9 mars 2017 vient modifier l'arrêté du 17 avril 2014 relatif au télé service « Chorus Pro » et prévoit notamment la conservation pendant 10 ans des données recueillies.

→ **Autorisation environnementale unique**

Trois ans après le lancement des premières expérimentations, l'ordonnance n° 2017-80 du 26 janvier 2017 relative à l'autorisation environnementale et ses deux décrets (n° 2017-81 et n° 2017-82) du même jour généralisent et pérennisent, à partir du 1^{er} mars 2017, le principe d'une autorisation environnementale unique pour certains projets, principalement ceux qui sont soumis à autorisation au titre de la police de l'eau (IOTA) ou de la police des installations classées (ICPE). Sur le plan formel, ces textes ajoutent au livre premier du code de l'environnement un nouveau titre VIII intitulé Procédures administratives, avec un seul chapitre intitulé Autorisation environnementale.

Les prélèvements d'eau dans le milieu naturel en vue de la consommation humaine demeurent toutefois régis par le Code de l'Environnement (articles L 214-1 et L 215-13) ainsi que l'article du L 1321-7 du Code de la Santé Publique.

→ **ICPE /IOTA**

Informations sensibles ICPE.

L'instruction du gouvernement en date du 6 novembre 2017, relative à la mise à disposition et aux conditions d'accès des informations potentiellement sensibles pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance dans les ICPE, précise les dispositions devant être prises pour s'assurer que les documents diffusés au public ne comportent pas d'informations sensibles de nature à faciliter la commission d'actes de malveillance. Elle réaffirme l'importance de ne pas restreindre la diffusion et l'accès aux informations utiles pour l'information du public et ne présentant aucun caractère sensible vis-à-vis de la sûreté. Elle rappelle que les informations présentant un caractère sensible vis-à-vis de la sûreté et pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance ne sont pas communicables, mais que des modalités peuvent être prévues pour permettre leur consultation par des personnes justifiant d'un intérêt à être informées.

Evaluation environnementale / délai de régularisation IOTA-ICPE.

L'ordonnance n° 2017-124 du 2 février 2017 modifie les articles L. 171-7 et L. 171-8 du code de l'environnement. Ce texte modifie les règles applicables au régime juridique des projets soumis à évaluation environnementale, afin d'assurer la conformité du droit interne avec le droit de l'Union Européenne.

Le dispositif national qui résulte des dispositions de l'article L. 171-7 du code de l'environnement, autorisant l'administration à édicter des mesures conservatoires pour encadrer la poursuite d'activité en cas d'exploitation sans autorisation d'une installation, est non-conforme à la directive 2014/52/UE. Le délai imparti à l'exploitant pour régulariser sa situation administrative est désormais limité à un an. Pendant ce délai, l'autorité administrative peut notamment suspendre le fonctionnement de l'installation, sauf motifs d'intérêt général.

Enregistrement ICPE : formulaire Cerfa obligatoire.

A compter du 16 mai 2017, toute demande d'exploitation d'une installation classée relevant du régime de l'enregistrement devra être effectuée via le formulaire Cerfa n°15679*01. Ce document est rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 3 mars 2017. Le formulaire, accompagné de sa notice explicative, récapitule l'ensemble des renseignements exigés pour constituer le dossier de demande d'enregistrement. Ce dernier devra notamment comporter la description de la sensibilité environnementale de la zone d'implantation et celle des incidences notables du projet sur l'environnement. Le Préfet appréciera la nécessité pour le demandeur d'effectuer ou non une évaluation environnementale.

→ Amiante

Le décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 précise les conditions d'application de l'article 113 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

Selon cet article, le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante avant toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Le décret du 9 mai 2017 précise que les modalités de réalisation du repérage seront détaillées dans un arrêté spécifique à chaque domaine. Pour chaque secteur, la date d'entrée en vigueur du dispositif sera fixée par ces arrêtés et ne pourra excéder le 1^{er} octobre 2018

Le décret fixe également les mesures à prévoir dans les situations dans lesquelles le repérage ne peut être mis en oeuvre. Dans ces cas, les mesures de protection individuelle et collective à prévoir seront définies par les arrêtés ministériels.

→ Travaux à proximité des réseaux

L'arrêté du 1 août 2017 (JO du 23/09/17) fixe pour l'année 2017 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

Le décret n° 2017-1557 du 10 novembre 2017 définit les modalités simplifiées de calcul de la redevance relative au financement du guichet unique recensant les réseaux implantés en France. Il fixe les règles de financement du guichet unique complémentaire au guichet précité et destiné à faciliter le déploiement du numérique à très haut débit. Il insère et met en cohérence les dispositions réglementaires du code de l'environnement relatives aux canalisations présentant des risques pour les personnes ou pour l'environnement. Enfin, il fixe les dispositions de sécurité applicables aux appareils et matériels concourant à l'utilisation des gaz combustibles. Le texte entre en vigueur le 1^{er} janvier 2018.

→ *Certificats d'Economie d'Energie*

Le décret n° 2017-690 paru le 3 mai 2017 fixe une nouvelle période pour les certificats d'énergie (2018-2020).

L'arrêté du 9 février 2017 fixe les conditions de délivrance des certificats d'économie d'énergie (CEE) pour le programme d'innovation en faveur de la maîtrise de la demande énergétique « Economies d'énergie dans les TEPCV ». L'arrêté du 24 février vient modifier l'annexe de cet arrêté.

Service public de l'eau

→ *Sécurité sanitaire*

L'article 2 de l'ordonnance n° 2017-9 du 5 janvier 2017 relative à la sécurité sanitaire vise à donner une assise législative à l'utilisation d'eau non potable.

L'utilisation d'eaux non-potables est possible pour certains usages, domestiques ou dans les entreprises alimentaires, lorsque la qualité de ces eaux n'a aucune influence, directe ou indirecte, sur la santé de l'utilisateur et sur la salubrité de la denrée alimentaire finale.

Un décret en Conseil d'Etat déterminera les modalités d'application de ces dispositions pour chaque type d'eau concernée.

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

Transposition des annexes II et III de la directive européenne 2015/1787.

L'arrêté du 4 août 2017 procède à des mises à jour de quatre arrêtés antérieurs afin d'adapter en droit français certaines dispositions de la directive 2015/1787 de la Commission du 6 octobre 2015 modifiant les annexes II et III de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine. Trois des quatre arrêtés modifiés concernent la surveillance de la qualité des EDCH :

- arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution : des conditions sont désormais fixées pour la réduction de la fréquence de certaines analyses et certains paramètres (chlorures, nitrates, sulfates) peuvent être exclus de ces analyses sous certaines conditions ;
- arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine : une référence de qualité désormais associée au baryum (et non plus une limite de qualité) ;
- 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 : il est désormais précisé que l'analyse des dangers se fonde sur l'application des lignes directrices en matière de sécurité de l'alimentation en eau potable, pour la gestion des risques et des crises – Partie 2: gestion des risques, précisées dans la norme NF EN 15975-2: 2013.

Méthodes d'analyses.

L'arrêté du 19 octobre 2017 (JO du 26/10/17) fixe les méthodes d'analyse et leurs caractéristiques de performance utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux pour l'analyse des échantillons provenant des eaux destinées à la consommation humaine (à l'exception des eaux minérales naturelles), des eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine et des eaux de baignade.

Surveillance des eaux superficielles.

L'instruction du Ministère des affaires sociales et de la santé aux Agences Régionales de santé, en date du 28 mars 2017, précise les modalités de mise en œuvre de l'arrêté du 24 décembre 2015. Cet arrêté fixe le programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire et détaille le programme d'analyses supplémentaires effectuées à la ressource pour les eaux superficielles dont le débit prélevé est supérieur ou égal à 100 m³/jour.

Il s'agit d'un programme d'analyses additionnel (« RSadd ») par rapport au programme réalisé sur la ressource en eau. Il consiste en l'analyse de plusieurs paramètres selon une fréquence définie en fonction du débit prélevé à la ressource. Ce programme, initialement lancé en 2010, doit être reconduit tous les six ans. Le programme révisé comporte 10 substances supplémentaires (9 pesticides et l'acide perfluorooctanesulfonique (PFOS)). Pour ces nouveaux paramètres, la première analyse doit être réalisée avant le 31 décembre 2018.

→ Sécurité civile et mise à jour des plans Orsec

Dans une note aux Préfets en date du 13 juillet 2017, le Ministre de l'Intérieur fixe les mesures de consolidation du dispositif de sécurité et de gestion de crise de l'Etat. La mise à jour des plans ORSEC, généraux et spécialisés, fait partie des mesures à mettre en œuvre.

L'instruction Interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 traite spécifiquement de l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable. Elle introduit le guide d'aide à l'élaboration du dispositif ORSEC Eau Potable à décliner dans chaque département pour remédier à des ruptures qualitatives ou quantitatives, de plus ou moins longue durée, de l'eau destinée à la consommation humaine.

→ Systèmes de brumisation d'eau

Le décret n° 2017-657 du 27 avril 2017 vise à renforcer la réglementation relative aux brumisateurs afin de limiter leur impact sur la santé publique.

Applicable au 1^{er} janvier 2018, ce décret modifie le code de la santé publique et est complété par l'arrêté du 7 août 2017 qui fixe les règles techniques et procédurales visant à la sécurité sanitaire des systèmes collectifs de brumisation d'eau.

→ Equipements sous pression

L'arrêté du 20 novembre 2017, publié le 2 décembre 2017, introduit une refonte globale de la réglementation entourant le suivi en service des équipements sous pression. L'objectif est de simplifier et d'harmoniser les règles applicables avec pour conséquence d'intégrer plus de souplesse mais également des obligations renforcées dans les vérifications auxquelles sont soumis les équipements sous pression tout au long de leur cycle de vie. Les nouvelles dispositions introduites par cet arrêté prennent effet à compter du 1^{er} janvier 2018.

Eau potable, Biodiversité et Qualité des milieux

→ Biodiversité

Zone prioritaires pour la biodiversité.

Le décret n° 2017-176 du 13 février 2017 porte sur les zones prioritaires pour la biodiversité. Il détermine les conditions dans lesquelles, lorsque l'évolution des habitats d'une espèce protégée au titre de l'article L. 411-1 du code de l'environnement est de nature à compromettre le maintien dans un état de conservation favorable d'une population de cette espèce, l'autorité administrative peut mettre en place des zones prioritaires pour la biodiversité. Dans ces zones, les préfets pourront établir des programmes d'actions favorables à ces espèces et s'il en est besoin, rendre obligatoires certaines pratiques agricoles.

Données faune et Flore.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, les données d'inventaire faune et flore collectées sur les sites en propre ou pour le compte d'un client public ou privé doivent être obligatoirement reversées à l'Inventaire du Patrimoine Nature (IPN). Cette nouvelle obligation légale résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets. Un téléservice public permettant la saisie ou le versement sécurisé à distance des données par le MTES est prévu courant février 2018.

Sites naturels de compensation.

Introduit par l'article 69 de la loi du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages, ce dispositif est codifié dans les articles L.163.1, L.163.3 et L.163.4 du code de l'environnement. Sans modifier les exigences et l'application de la séquence ERC (Eviter, Réduire et Compenser), ce dispositif complète le panel d'outils à disposition des maîtres d'ouvrages pour remplir leur obligation de compensation. Il vise notamment à répondre aux difficultés de mise en oeuvre effective de la compensation liées à la disponibilité des terrains et à l'absence de cohérence géographique des mesures, qui révèle un réel besoin de planification territoriale.

Deux décrets sur les sites naturels de compensation :

- *Décret n° 2017-264 du 28 février 2017 relatif à l'agrément des sites naturels de compensation* : Ce texte définit les modalités de délivrance de l'agrément des sites naturels de compensation.
- *Décret n° 2017- 265 du 28 février 2017 relatif à l'agrément des sites naturels de compensation* : ce texte définit les conditions d'obtention de l'agrément. Le contenu de l'agrément devra préciser le site concerné, les aménagements et leurs objectifs de compensation. Une fois obtenu, ledit agrément est valide pendant au moins trente ans. Il peut être modifié ou retiré si le site ne remplit plus les conditions pour lesquelles il a été délivré. L'arrêté du 10 avril 2017 fixe la composition du dossier de demande d'agrément d'un site naturel de compensation prévu à l'article D. 163-3 du code de l'environnement.

→ Zones vulnérables

L'arrêté du 27 avril 2017 complète la liste des productions agricoles déjà établies par les arrêtés du 11 octobre 2016 et du 19 décembre 2011 relatifs au programme d'actions national à mettre en oeuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole. Les mesures de ce programme d'actions national visent à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole dans les zones classées comme vulnérables.

Par ailleurs, l'instruction DGPE/SDPE/2017-805 du 6 octobre 2017 précise que le réexamen, et le cas échéant, la révision des programmes d'action "nitrates" régionaux doit aboutir avant l'été 2018, de manière à les mettre en oeuvre dans les zones vulnérables au 1^{er} septembre 2018.

→ Substances prioritaires dans les milieux

La note technique du Ministère de l'Environnement en date du 19 septembre 2017 marque le lancement de la mise à jour des états des lieux du troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau. Cette note explique les points essentiels relatifs à la mise à jour des états des lieux de la directive cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

Cette note est complétée par celle du 20 octobre 2017 qui porte plus spécifiquement sur la réalisation de l'inventaire des émissions de substances dangereuses dans le cadre de la mise à jour des états des lieux et de la rédaction des SDAGE pour le troisième cycle de la Directive cadre sur l'eau.

→ *Surveillance des milieux aquatiques*

En application de l'article 12 de l'arrêté du 27 octobre 2011 portant modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du Code de l'Environnement, l'avis du Ministère de l'Environnement publié au JO du 11 février 2017 fixe les limites de quantification pour un ensemble de couples « paramètre-matrice ».

De même, l'avis du Ministère de l'Environnement publié au JO du 1^{er} septembre 2017 fixe les méthodes des couples « élément de qualité biologique - méthode » ainsi que leur date d'entrée en vigueur.

→ *Police de l'eau et contrôle*

Une note technique ministérielle du 22 août 2017 vise à conforter les modalités de coordination des services et des établissements publics en charge de missions de police de l'eau et de la nature à la suite la mise en place de l'Agence Française pour la Biodiversité le 1^{er} janvier 2017.

→ *Action de groupe en matière environnementale*

L'action de groupe a vu son champ d'application élargi avec notamment la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (loi dite « J 21 ») et son décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 qui a créé un socle commun procédural aux actions de groupes dites « sectorielles » tout en prévoyant une adaptation aux particularités de chaque dommage, notamment en matière d'« Environnement » qui est codifiée aux articles L 142-3-1 nouveau du code de l'environnement. Le décret d'application précité vient préciser la procédure applicable tant devant le juge judiciaire que devant le juge administratif. Il détermine également les conditions d'agrément des associations concernées autres que celles agréées pour la protection de l'environnement.

→ *Infractions et prescription pénale*

La circulaire du 28 février 2017 précise les dispositions de la loi n° 2017-242 du 27 février 2017 portant réforme de la prescription en matière pénale et harmonisant les délais de prescription.

La durée de la prescription de l'action publique est doublée pour les infractions de droit commun et le point de départ du délai de prescription reste le même : « à compter du jour où l'infraction a été commise ».

Un délai butoir a été introduit : un délit ou un crime occulte ou dissimulé ne peuvent être poursuivis respectivement plus de douze ans ou de trente ans à compter de leur commission (sauf intervention d'un acte interruptif de prescription). Un certain nombre d'actes de procédure ont l'effet d'interrompre le cours de la prescription (un nouveau délai commence à courir, en principe identique au premier) ce qui peut conduire à des délais extrêmement longs entre la commission de l'infraction et son jugement définitif.

La réforme est entrée en vigueur le 1^{er} mars 2017.

6.8. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

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.

Client (abonné) :

Le client 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..). Le client 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 clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'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 client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

- 💧 0 % : aucune action ;
- 💧 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- 💧 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- 💧 50 % : dossier déposé en préfecture ;
- 💧 60 % : arrêté préfectoral ;
- 💧 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;

- 💧 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de clients prélevés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.9. Autres annexes

→ *Détail de la production par usine*

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
UP_BOURGUEIL_LES-GESLETS	234 872	268 900	189 542	207 360	216 785	4,5%
UP_BOURGUEIL_PIERRE-PLATE	39 697	37 943	55 542	52 360	52 692	0,6%
UP_INGRANDES-DE-TOUR_DEROUETTE	273 816	286 133	297 966	296 398	296 879	0,2%
UP_SAINT-PATRICE_LA-PERREE	148 786	114 584	139 747	154 032	174 693	13,4%
Volume prélevé total	697 171	707 560	682 797	710 150	741 049	4,4%
UP_BOURGUEIL_LES-GESLETS	5 096	5 456	4 482	4 568	5 684	24,4%
UP_BOURGUEIL_PIERRE-PLATE	251	250	495	248	1 486	499,2%
UP_INGRANDES-DE-TOUR_DEROUETTE	1 899	1 763	1 658	1 485	7 324	393,2%
UP_SAINT-PATRICE_LA-PERREE	1 665	1 170	1 373	1 361	4 855	256,7%
Besoins usine total	8 911	8 639	8 008	7 662	19 349	152,5%
UP_BOURGUEIL_LES-GESLETS	229 776	263 444	185 060	202 792	211 101	4,1%
UP_BOURGUEIL_PIERRE-PLATE	39 446	37 693	55 047	52 112	51 206	-1,7%
UP_INGRANDES-DE-TOUR_DEROUETTE	271 917	284 370	296 308	294 913	289 555	-1,8%
UP_SAINT-PATRICE_LA-PERREE	147 121	113 414	138 374	152 671	169 838	11,2%
Volume produit total	688 260	698 921	674 789	702 488	705 623*	0,4%

*y compris les 16077 m3 de fuite au pied du réservoir de Port Boulet.

→ **Détail des réseaux**

Détail des linéaires par commune, matériaux et DN est disponible ci-dessous :

Commune	Matériau / Diamètre	Longueur (ml)
BENAIS	Acier	27
	100	27
	Fonte indéterminée	5079
	125	214
	150	1551
	175	2813
	200	500
	Polychlorure de Vinyle	24683
	40	162
	50	1885
	63	2306
	75	1853
	90	8438
	110	9345
	140	567
	160	127
	Polyéthylène HD	55
	40	55
	(vide)	2835
	75	892
	90	1943
BOURGUEIL	Acier	441
	75	143
	150	298
	Amiante Ciment	6849
	40	71
	60	1059
	80	2399
	100	3319
	Fonte Ductile	1337

	200	1337
	Fonte indéterminée	11673
	100	568
	150	5585
	175	2557
	200	71
	250	1402
	300	1491
	Inconnu	33
	0	33
	Polychlorure de Vinyle	53160
	40	242
	50	2140
	63	7332
	75	815
	90	9394
	110	20994
	125	1341
	140	701
	160	7116
	200	3086
	Polyéthylène HD	2514
	40	68
	63	22
	110	1740
	160	403
	180	250
	200	30
CHOUZE-SUR-LOIRE	Fonte Ductile	770
	200	770
	Fonte indéterminée	15079
	40	82
	60	4119

	80	2511
	100	1421
	125	1369
	150	1538
	175	3618
	200	423
	Polychlorure de Vinyle	45712
	40	281
	50	2729
	63	11015
	90	11413
	110	7995
	140	7892
	160	4387
	Polyéthylène HD	65
	50	65
CONTINVOIR	Polychlorure de Vinyle	42282
	40	521
	50	3079
	63	9451
	90	4256
	110	19552
	140	5422
COTEAUX-SUR-LOIRE	Acier	376
	200	376
	Fonte Grise	849
	175	849
	Fonte indéterminée	3141
	150	10
	175	24
	200	2779
	300	327
	Polychlorure de Vinyle	39702

	50	2136
	63	5673
	75	1104
	90	5273
	110	13408
	125	45
	140	1697
	160	6341
	200	4025
	Polyéthylène HD	374
	63	374
GIZEUX	Polychlorure de Vinyle	27307
	40	981
	50	1382
	63	4321
	90	14886
	110	3785
	125	730
	140	1222
LA CHAPELLE-SUR-LOIRE	Fonte indéterminée	6685
	125	923
	175	5695
	200	67
	Polychlorure de Vinyle	38374
	40	92
	50	3123
	63	9986
	75	893
	90	8078
	110	8775
	140	1591
	150	605
	160	5231

	Polyéthylène HD	144
	32	144
RESTIGNE	Acier	909
	200	909
	Fonte indéterminée	6153
	150	923
	175	2711
	200	2519
	Inconnu	39
	0	39
	Polychlorure de Vinyle	31247
	40	122
	50	3470
	63	3007
	75	3103
	90	7780
	110	7763
	125	518
	140	795
	160	2468
	175	454
	200	1768
	Polyéthylène HD	264
	40	82
	63	182
SAINT-NICOLAS-DE-BOURGUEIL	Fonte indéterminée	1490
	150	1490
	Polychlorure de Vinyle	41117
	40	181
	50	2420
	63	4496
	75	154
	90	8744

	110	13383
	140	4089
	160	7651
	Polyéthylène HD	55
	50	43
	110	12

Ressourcer le monde

Crédits photos : © Gettyimages

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com