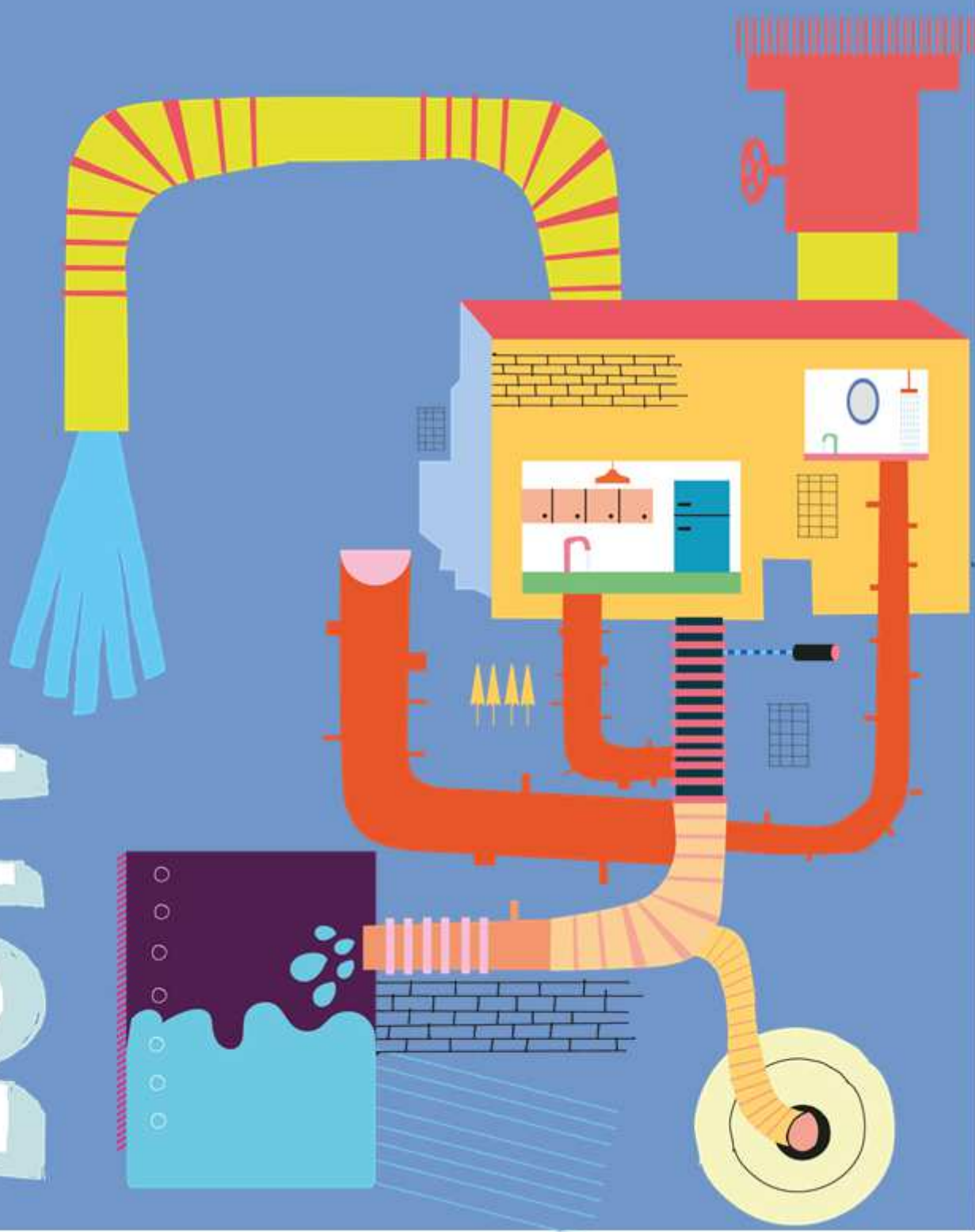


# RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

PMA - SIE Issans Raynans

2019





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

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2019, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, Veolia Eau France communique à travers le rapport annuel uniquement des données anonymisées ou agrégées.

### **REPERES DE LECTURE**

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

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



# L'édito



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2019

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau ou de l'assainissement de l'année 2019.

J'ai pleinement conscience que, dans ce contexte d'épidémie de Covid-19, la dynamique dans laquelle nous étions il y a encore quelques mois peut paraître lointaine. Cependant les défis que nous avons relevés ensemble, ceux auxquels nous faisons face aujourd'hui sont riches d'enseignements. La résilience fait partie de nos métiers, et c'est ensemble que nous trouverons les solutions pour répondre aux défis à venir, à commencer par la nécessaire relance économique, qui devrait être une occasion d'accélérer la transformation écologique et sanitaire, plus que jamais vitale.

A travers les différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, présentes dans ce Rapport, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent 24h/24 auprès de vous.

A l'heure du combat contre l'épidémie de Covid-19, l'eau est une ressource plus précieuse que jamais. Dans cette période inédite, l'accès à l'eau est indispensable pour faire barrière au virus, et les Français ont plus que jamais conscience de l'importance de la préserver.

L'Eau est le « marqueur du changement climatique ». La sécheresse de l'été 2019 et les inondations de l'automne l'ont confirmé. Aux inquiétudes mesurables des concitoyens liées à ce changement climatique s'ajoutent celles portant sur la qualité de l'eau distribuée et la présence des nouveaux polluants dans les milieux aquatiques.

Pour répondre à ces enjeux, Veolia s'est engagé avec volontarisme pour relever les défis patrimoniaux, technologiques et sociaux des services d'eau et d'assainissement, au cœur des Assises de l'Eau. Avec l'ensemble de la profession, au sein de la FP2E, nous avons défini les actions clés sur lesquelles nous nous proposons d'avancer pour améliorer toujours davantage le service apporté aux consommateurs.

Plus particulièrement, Veolia a rassemblé cette année dans un Livre Blanc des initiatives innovantes susceptibles de vous inspirer pour positionner vos territoires à la pointe de la transformation écologique.

Les femmes et les hommes de Veolia Eau France, représentés par notre Directeur de Territoire sont à vos côtés pour vous permettre de répondre aux défis d'aujourd'hui et d'anticiper ceux, nombreux, à venir.

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

Frédéric Van Heems  
Directeur Général Veolia Eau France

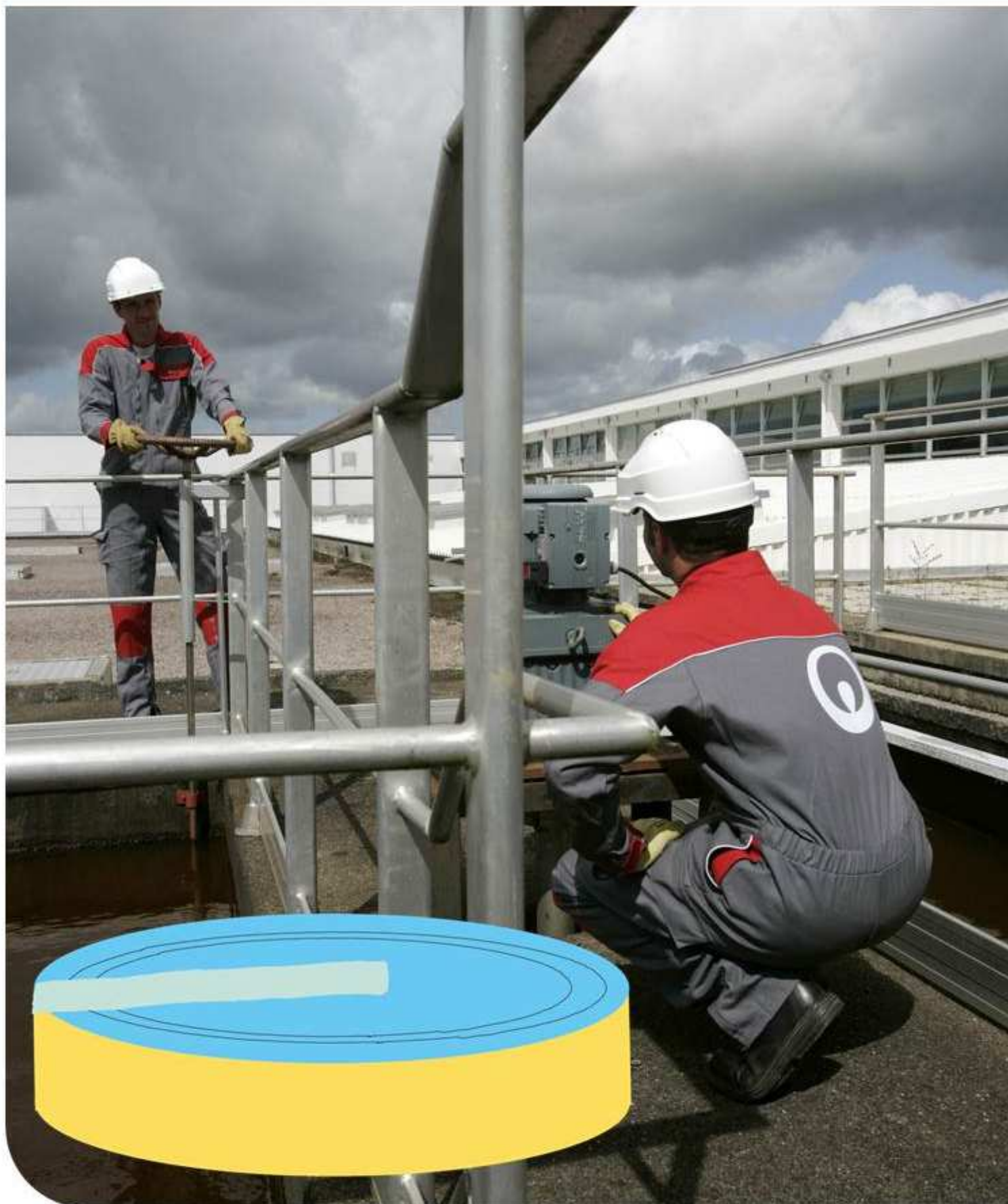
# Sommaire

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>                                                     | <b>9</b>  |
| 1.1. Un dispositif à votre service.....                                                    | 10        |
| 1.2. Présentation du contrat.....                                                          | 13        |
| 1.3. Les chiffres clés .....                                                               | 14        |
| 1.4. L'essentiel de l'année 2019.....                                                      | 15        |
| 1.5. Les indicateurs réglementaires 2019 .....                                             | 18        |
| 1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019 .....                                            | 19        |
| 1.7. Le prix du service public de l'eau .....                                              | 21        |
| <b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR<br/>CONSOMMATION.....</b>                 | <b>23</b> |
| 2.1. Les consommateurs abonnés du service .....                                            | 24        |
| 2.2. La satisfaction des consommateurs.....                                                | 25        |
| 2.3. Données économiques.....                                                              | 27        |
| <b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>                                              | <b>29</b> |
| 3.1. L'inventaire des installations.....                                                   | 30        |
| 3.2. L'inventaire des réseaux .....                                                        | 31        |
| 3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....                                          | 33        |
| 3.4. Gestion du patrimoine .....                                                           | 35        |
| <b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE<br/>POUR VOTRE SERVICE .....</b>       | <b>37</b> |
| 4.1. La qualité de l'eau .....                                                             | 38        |
| 4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource,<br>volumes et rendement du réseau..... | 41        |
| 4.3. La maintenance du patrimoine .....                                                    | 46        |
| 4.4. L'efficacité environnementale .....                                                   | 48        |
| <b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>                                            | <b>51</b> |
| 5.1. Le Compte Annuel de Résultat de<br>l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....       | 52        |
| 5.2. Situation des biens.....                                                              | 56        |
| 5.3. Les investissements et le renouvellement.....                                         | 57        |
| 5.4. Les engagements à incidence financière .....                                          | 58        |
| <b>6. ANNEXES .....</b>                                                                    | <b>61</b> |
| 6.1. La facture 120 m <sup>3</sup> .....                                                   | 62        |
| 6.2. Les données consommateurs par commune .....                                           | 64        |
| 6.3. Le synoptique du réseau .....                                                         | 65        |
| 6.4. La qualité de l'eau .....                                                             | 67        |
| 6.5. Le bilan énergétique du patrimoine.....                                               | 71        |
| 6.6. Les engagements spécifiques au service.....                                           | 72        |
| 6.7. Annexes financières .....                                                             | 73        |
| 6.8. Reconnaissance et certification de service .....                                      | 83        |
| 6.9. Actualité réglementaire 2019 .....                                                    | 86        |
| 6.10. Glossaire.....                                                                       | 90        |
| 6.11. Autres annexes.....                                                                  | 96        |





# 1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



## 1.1. Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

#### LURE

12 Rue de Bourdieu  
70200 LURE



**Du lundi au vendredi**  
de 8h à 12h

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



## À VOTRE ÉCOUTE



[www.service.eau.veolia.fr](http://www.service.eau.veolia.fr)  
Pour toutes vos démarches en ligne



**Service pour les sourds ou les malentendants**  
Accessible depuis notre site internet



**0 969 323 458\***  
Lundi à vend. : 8h à 19h  
Samedi : 9h à 12h  
Urgences techniques : 7j/7  
24h/24



**Nos Apps**  
Disponible sur iOS  
et Android



**Veolia Eau**  
TSA 50119  
37911 TOURS  
CEDEX 9



\*Numéro non surtaxé

### LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES



# TERRITOIRE FRANCHE-COMTÉ



**46**  
contrats de  
service public



**131**  
agents  
à votre service



**5**  
points d'accueil  
consommateurs



**37**  
usines de dépollution  
des eaux usées



**236 000**  
habitants desservis  
en eau potable

**230 000**  
habitants raccordés  
en assainissement



**12 000**  
compteurs  
télérelevés



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



**246**  
sites de production  
et stockage  
d'eau potable



**2 500 km**  
de réseau de distribution  
d'eau potable  
**2 060 km**  
de réseau de collecte  
des eaux usées



**Mikaël PANNARD**  
Responsable Doubs  
Mob. : 06 84 64 35 30  
mickael.pannard@veolia.com



**Albéric CHOPARD**  
Responsable Nord Franche-Comté  
Mob. : 06 24 56 16 40  
alberic.chopard@veolia.com



**Antoine PINAULT**  
Responsable du Péri-Urbain  
Mob. : 06 27 63 18 02  
antoine.pinault@veolia.com



**Patrick THEVENIN**  
Responsable Assainissement  
Mob. : 06 15 51 43 30  
patrick.thevenin@veolia.com



**Nathalie RIFF**  
Responsable Usines de Montbéliard  
Mob. : 06 14 96 16 78  
nathalie.riff@veolia.com



**Cyril TERRAT**  
Responsable Eau  
Mob. : 06 87 80 01 50  
cyril.terrat@veolia.com



**François-Charles VILLAIN**  
Directeur du Développement  
Mob. : 06 33 52 80 58  
francois-charles.villain@veolia.com



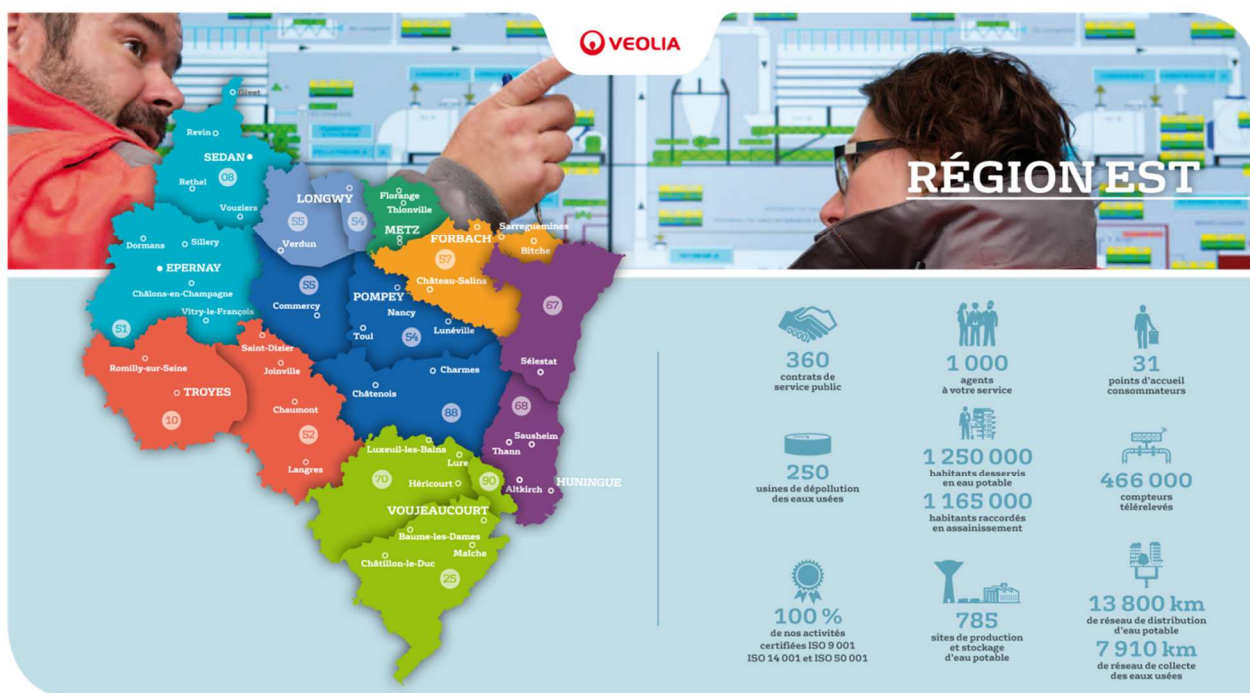
**Thomas GEHANT**  
Directeur des Opérations  
Mob. : 06 21 03 66 34  
thomas.gehant@veolia.com



**Eliane THEVENOT**  
Responsable Consommateurs  
Mob. : 06 35 43 00 66  
eliane.thevenot@veolia.com



**Pierre MINOT**  
Directeur du Territoire  
Tél. : 03 81 37 77 77  
Mob. : 06 12 29 43 10  
pierre.minot@veolia.com



## 1.2. Présentation du contrat

### Données clés

|                                       |                                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------|
| 💧 Déléataire                          | VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux |
| 💧 Périmètre du service                | ISSANS, RAYNANS                          |
| 💧 Numéro du contrat                   | B4780                                    |
| 💧 Nature du contrat                   | Affermage                                |
| 💧 Date de début du contrat            | 01/01/2004                               |
| 💧 Date de fin du contrat              | 29/02/2020                               |
| 💧 Les engagements vis-à-vis des tiers |                                          |

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

| Type d'engagement | Tiers engagé               | Objet                                   |
|-------------------|----------------------------|-----------------------------------------|
| achat             | SIVOM DE LA VALLEE DU RUPT | Achat d'eau au SIE de la Vallée du Rupt |

### 💧 Liste des avenants

| Avenant N° | Date d'effet | Commentaire                                                                                                                                                      |
|------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3          | 07/09/2018   | Prolongation du contrat                                                                                                                                          |
| 2          | 19/03/2013   | Prolongation 40b - Réalisation de travaux sur le réservoir                                                                                                       |
| 1          | 01/10/2012   | Exclusion du périmètre des ouvrages de la station de traitement de la Source de la Baumette<br>- Achat d'eau au SIE de la Vallée du Rupt - Nouvelle tarification |

## 1.3. Les chiffres clés

PMA - SIE Issans Raynans

### Chiffres clés



**603**

Nombre d'habitants desservis



**261**

Nombre d'abonnés  
(clients)



Nombre d'installations de  
production



**1**

Nombre de réservoirs



**10**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**60,0**

Rendement de réseau (%)



**111**

Consommation moyenne (l/hab/j)

## 1.4. L'essentiel de l'année 2019

### 1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### Analyses

100% des analyses réalisées par l'ARS et le délégataire sur l'eau potable distribuée sont conformes.

#### Rendement du réseau

Le rendement en 2019 est de 60 %.

#### En 2019 nous avons localisés et réparés 6 fuites.

- Trois fuites très importantes sur la canalisation rue principale à Issans. Ces fuites ont été difficilement décelables par l'absence de compteur télégrégé en aval du réservoir et difficiles à localiser car cette canalisation passe dans le ruisseau.
- Deux fuites sur branchements
- Une fuite sur une vanne de sectionnement d'un poteau incendie.

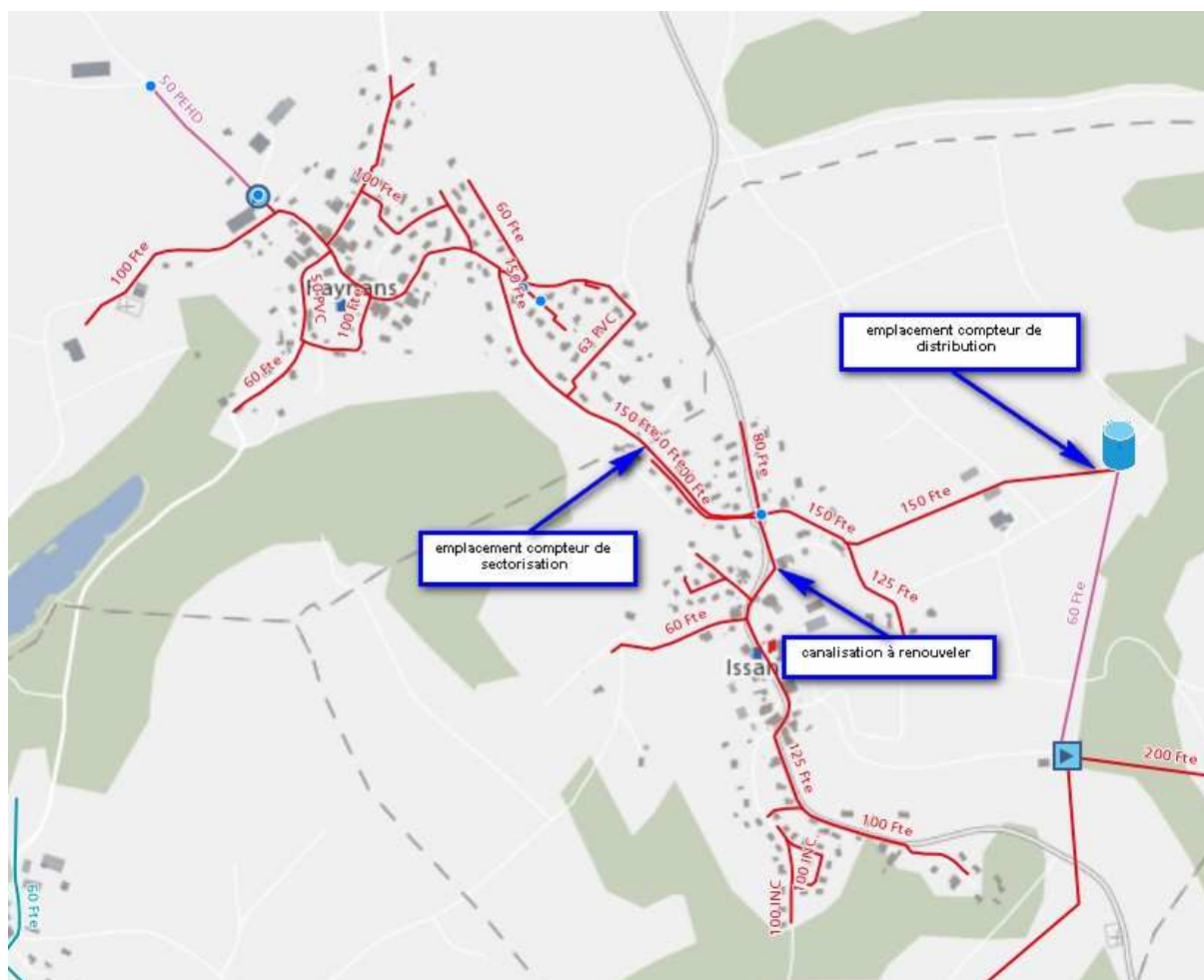
### 1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Lors des travaux de réfection du réservoir, nous avons constaté que la coupole de cette cuve n'était plus étanche. Il faudrait réaliser des travaux complémentaires.

Proposition pour améliorer les rendements de réseau :

| Commune        | Adresse concernée | Organe réseau | Commentaire sur le dysfonctionnement                                                     | Proposition d'amélioration                                                                              | but de l'amélioration                                                                         | Priorité |
|----------------|-------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Issans/Raynans | route de Raynans  | compteur      | manque compteur de sectorisation                                                         | pose d'un compteur de sectorisation en regard entre Issans et Raynans                                   | avoir le débit de nuit de la commune de Raynans.                                              | 1        |
| Issans         | Réservoir         | compteur      | manque compteur de sectorisation                                                         | pose d'un compteur de distribution dans la chambre de vanne du réservoir équipé d'une télé surveillance | avoir le débit de nuit et journalier du syndicat but, faire la différence avec la production. | 1        |
| Issans         | rue Principale.   | canalisation  | canalisation en fonte grise DN 125 mm qui passe en partie en propriété privée. (rupture) | renouvellement de cette canalisation en fonte ductile DN 125 mm en partie public sur 200 ml             | améliorer les rendements de réseau et déplacement sur le public.                              | 1        |

L'installation des deux compteurs préconisés dans le tableau ci dessus, permettra d'être plus réactif à l'apparition d'une fuite.





### Sécurité des installations - Vigipirate

Le contexte sécuritaire marqué en 2015 par les attentats a conduit le délégataire à porter une vigilance accrue à la sécurité des installations pour lesquelles l'accès à l'eau potable rendrait possible un acte de malveillance avec des conséquences sanitaires.

A ce jour, le réservoir est équipé d'un dispositif anti-intrusion permettant d'alerter le délégataire en cas d'intrusion par effraction.

Conscients des enjeux de sécurité et de santé au travail, nous avons engagé une campagne systématique de diagnostics sur les organes en mouvement et machines tournantes (directive 2006/42/CE), pour l'ensemble des installations que nous exploitons dans le cadre du contrat de délégation de service public de distribution d'eau potable passé avec votre collectivité.

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

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

Nous reviendrons rapidement vers vous afin d'examiner ensemble les conditions de prise en charge financières pour ces travaux.

### **EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES**

En décembre 2019, les instances européennes (Conseil, Commission et Parlement) ont annoncé avoir abouti à un accord provisoire concernant la révision de la Directive Européenne sur l'Eau Potable de 1998. Cet accord en vue d'une nouvelle Directive est soumis à l'approbation du Parlement et du Conseil avant publication officielle, puis, transcription en droit français sous un délai de 2 ans. Aussi, les grandes lignes de cette nouvelle Directive se précisent progressivement. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous les présenter plus complètement et évaluer leurs conséquences pour votre service.

## 1.5. Les indicateurs réglementaires 2019

| INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES |                                                                                            | PRODUCTEUR                      | VALEUR 2018                    | VALEUR 2019                  |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| [D101.0]                             | Nombre d'habitants desservis total (estimation)                                            | Collectivité (2)                | 613                            | 603                          |
| [D102.0]                             | Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC                                             | Délégataire                     | 2,83 €/m <sup>3</sup>          | 2,84 €/m <sup>3</sup>        |
| [P151.0]                             | Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service | Délégataire                     | 1 j                            | 1 j                          |
| INDICATEURS DE PERFORMANCE           |                                                                                            | PRODUCTEUR                      | VALEUR 2018                    | VALEUR 2019                  |
| [P101.1]                             | Taux de conformité des prélèvements microbiologiques                                       | ARS (1)                         | 100,0 %                        | 100,0 %                      |
| [P102.1]                             | Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques                                      | ARS (1)                         | 100,0 %                        | 100,0 %                      |
| [P103.2]                             | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable                | Collectivité et Délégataire (2) | 90                             | 90                           |
| [P104.3]                             | Rendement du réseau de distribution                                                        | Délégataire                     | 67,6 %                         | 60,0 %                       |
| [P105.3]                             | Indice linéaire des volumes non comptés                                                    | Délégataire                     | 6,31 m <sup>3</sup> /jour/km   | 8,55 m <sup>3</sup> /jour/km |
| [P106.3]                             | Indice linéaire de pertes en réseau                                                        | Délégataire                     | 6,19 m <sup>3</sup> /jour/km   | 8,44 m <sup>3</sup> /jour/km |
| [P107.2]                             | Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable                                     | Collectivité (2)                | 0,88 %                         | 0,87 %                       |
| [P108.3]                             | Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau                                | Collectivité (1)                | 0 %                            | 0 %                          |
| [P109.0]                             | Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité                        | Collectivité (2)                | 0                              | 0                            |
| [P109.0]                             | Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité                | Collectivité (2)                | 0                              | 0                            |
| [P151.1]                             | Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées                             | Délégataire                     | 0,00 u/1000 abonnés            | 7,66 u/1000 abonnés          |
| [P152.1]                             | Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés    | Délégataire                     | 100,00 %                       | 100,00 %                     |
| [P153.2]                             | Durée d'extinction de la dette de la collectivité                                          | Collectivité                    | A la charge de la collectivité |                              |
| [P154.0]                             | Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente                                | Délégataire                     | 1,04 %                         | 0,00 %                       |
| [P155.1]                             | Taux de réclamations                                                                       | Délégataire                     | 0,00 u/1000 abonnés            | 0,00 u/1000 abonnés          |

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

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

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

## 1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019

| L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION |                                                              | PRODUCTEUR       | VALEUR 2018                | VALEUR 2019               |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------|---------------------------|
| VP.062                                              | Volume prélevé                                               | Délégataire      | m <sup>3</sup>             | m <sup>3</sup>            |
| VP.059                                              | Volume produit                                               | Délégataire      | m <sup>3</sup>             | m <sup>3</sup>            |
| VP.060                                              | Volume acheté à d'autres services d'eau potable              | Délégataire      | 48 804 m <sup>3</sup>      | 53 894 m <sup>3</sup>     |
|                                                     | Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )                 | Délégataire      | 48 804 m <sup>3</sup>      | 53 894 m <sup>3</sup>     |
| VP.220                                              | Volume de service du réseau                                  | Délégataire      | 194 m <sup>3</sup>         | 150 m <sup>3</sup>        |
|                                                     | Volume consommé autorisé année entière                       | Délégataire      | 33 005 m <sup>3</sup>      | 32 308 m <sup>3</sup>     |
|                                                     | Nombre de fuites réparées                                    | Délégataire      | 7                          | 6                         |
| LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE                      |                                                              | PRODUCTEUR       | VALEUR 2018                | VALEUR 2019               |
|                                                     | Nombre d'installations de production                         | Délégataire      |                            |                           |
|                                                     | Capacité totale de production                                | Délégataire      | m <sup>3</sup> /j          | m <sup>3</sup> /j         |
|                                                     | Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau                       | Délégataire      | 1                          | 1                         |
|                                                     | Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau             | Délégataire      | 150m <sup>3</sup>          | 150 m <sup>3</sup>        |
|                                                     | Longueur de réseau                                           | Délégataire      | 10 km                      | 10 km                     |
| VP.077                                              | Longueur de canalisation de distribution (hors branchements) | Collectivité (2) | 7 km                       | 7 km                      |
| VP.140                                              | Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire       | Délégataire      | 0 ml                       | 0 ml                      |
|                                                     | Nombre de branchements                                       | Délégataire      | 232                        | 233                       |
|                                                     | Nombre de branchements en plomb                              | Délégataire      | 0                          | 0                         |
|                                                     | Nombre de branchements en plomb supprimés                    | Délégataire      | 0                          | 0                         |
|                                                     | Nombre de branchements neufs                                 | Délégataire      | 0                          | 1                         |
|                                                     | Nombre de compteurs                                          | Délégataire      | 263                        | 265                       |
|                                                     | Nombre de compteurs remplacés                                | Délégataire      | 24                         | 16                        |
| LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU        |                                                              | PRODUCTEUR       | VALEUR 2018                | VALEUR 2019               |
|                                                     | Nombre de communes                                           | Délégataire      | 2                          | 2                         |
| VP.056                                              | Nombre total d'abonnés (clients)                             | Délégataire      | 258                        | 261                       |
|                                                     | - Abonnés domestiques                                        | Délégataire      | 258                        | 261                       |
|                                                     | - Abonnés non domestiques                                    | Délégataire      | 0                          | 0                         |
|                                                     | - Abonnés autres services d'eau potable                      | Délégataire      |                            |                           |
|                                                     | Volume vendu                                                 | Délégataire      | 31 583 m <sup>3</sup>      | 32 560 m <sup>3</sup>     |
|                                                     | - Volume vendu aux abonnés domestiques                       | Délégataire      | 31 583 m <sup>3</sup>      | 32 560 m <sup>3</sup>     |
|                                                     | - Volume vendu aux abonnés non domestiques                   | Délégataire      | 0 m <sup>3</sup>           | 0 m <sup>3</sup>          |
| VP.061                                              | - Volume vendu à d'autres services d'eau potable             | Délégataire      | m <sup>3</sup>             | m <sup>3</sup>            |
|                                                     | Consommation moyenne                                         | Délégataire      | 125 l/hab/j                | 111 l/hab/j               |
|                                                     | Consommation individuelle unitaire                           | Délégataire      | 113 m <sup>3</sup> /abo/an | 98 m <sup>3</sup> /abo/an |

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

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

| LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU                | PRODUCTEUR  | VALEUR 2018                                    | VALEUR 2019                                    |
|---------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs                | Délégataire | Mesure statistique sur le périmètre du service | Mesure statistique sur le périmètre du service |
| Taux de satisfaction globale par rapport au Service                 | Délégataire | 83 %                                           | 84 %                                           |
| Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux | Délégataire | Non                                            | Non                                            |
| Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »        | Délégataire | Oui                                            | Oui                                            |
| LES CERTIFICATS                                                     | PRODUCTEUR  | VALEUR 2018                                    | VALEUR 2019                                    |
| Certifications ISO 9001, 14001, 50001                               | Délégataire | En vigueur                                     | En vigueur                                     |
| Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité               | Délégataire | Oui                                            | Oui                                            |
| L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE                                        | PRODUCTEUR  | VALEUR 2018                                    | VALEUR 2019                                    |
| Energie relevée consommée                                           | Délégataire | kWh                                            | kWh                                            |

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

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

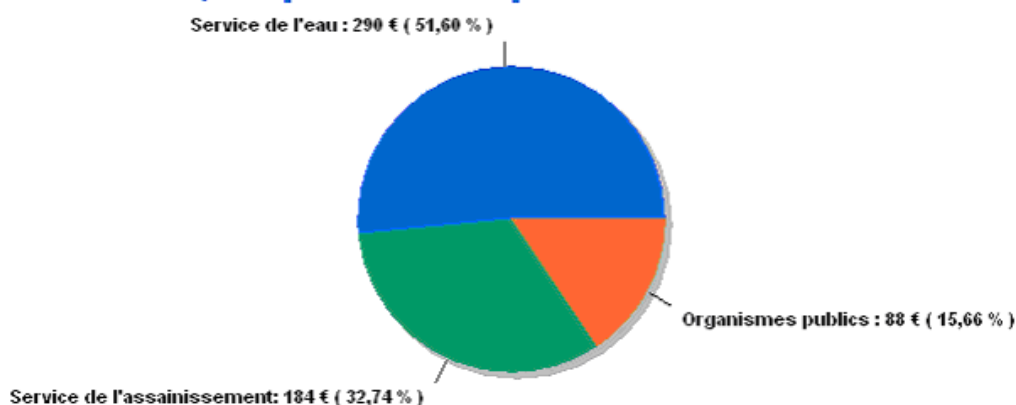
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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

| ISSANS<br>Prix du service de l'eau potable                  | Volume     | Prix<br>Au<br>01/01/2020 | Montant<br>Au<br>01/01/2019 | Montant<br>Au<br>01/01/2020 | N/N-1         |
|-------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|
| <b>Part délégataire</b>                                     |            |                          | <b>204,85</b>               | <b>203,24</b>               | <b>-0,79%</b> |
| Abonnement                                                  |            |                          | 57,01                       | 57,68                       | 1,18%         |
| Consommation                                                | 120        | 1,2130                   | 147,84                      | 145,56                      | -1,54%        |
| <b>Part syndicale</b>                                       |            |                          | <b>72,00</b>                | <b>72,00</b>                | <b>0,00%</b>  |
| Consommation                                                | 120        | 0,6000                   | 72,00                       | 72,00                       | 0,00%         |
| <b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b> | <b>120</b> | <b>0,1266</b>            | <b>12,56</b>                | <b>15,19</b>                | <b>20,94%</b> |
| <b>Organismes publics</b>                                   |            |                          | <b>32,40</b>                | <b>32,40</b>                | <b>0,00%</b>  |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau)                 | 120        | 0,2700                   | 32,40                       | 32,40                       | 0,00%         |
| <b>Total € HT</b>                                           |            |                          | <b>321,81</b>               | <b>322,83</b>               | <b>0,32%</b>  |
| TVA                                                         |            |                          | 17,70                       | 17,76                       | 0,34%         |
| <b>Total TTC</b>                                            |            |                          | <b>339,51</b>               | <b>340,59</b>               | <b>0,32%</b>  |
| <b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>                |            |                          | <b>2,83</b>                 | <b>2,84</b>                 | <b>0,35%</b>  |

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m<sup>3</sup> pour la commune de ISSANS :

### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures type sont présentées en annexe.



## 2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION





## 2.1. Les consommateurs abonnés du service

### → *Le nombre d'abonnés*

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

|                                         | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | N/N-1       |
|-----------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| <b>Nombre total d'abonnés (clients)</b> | <b>252</b> | <b>253</b> | <b>257</b> | <b>258</b> | <b>261</b> | <b>1,2%</b> |
| domestiques ou assimilés                | 252        | 253        | 257        | 258        | 261        | 1,2%        |
| autres que domestiques                  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0%          |

### → *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

|                                                        | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | N/N-1  |
|--------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nombre d'interventions avec déplacement chez le client | 25     | 28     | 21     | 35     | 21     | -40,0% |
| Nombre annuel de demandes d'abonnement                 | 13     | 9      | 14     | 4      | 10     | 150,0% |
| Taux de clients mensualisés                            | 41,0 % | 41,2 % | 43,4 % | 43,6 % | 45,9 % | 5,3%   |
| Taux de clients prélevés hors mensualisation           | 19,3 % | 18,8 % | 18,7 % | 18,6 % | 18,8 % | 1,1%   |
| Taux de mutation                                       | 5,3 %  | 3,7 %  | 5,6 %  | 1,6 %  | 4,0 %  | 150,0% |

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

## 2.2. La satisfaction des consommateurs

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

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

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : être attentionné, cela commence toujours par être à l'écoute de ce que l'on a à nous dire, de ce que l'on pense de nous.

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

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

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2019 sont :

|                                                 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|-------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Satisfaction globale                            | 85   | 88   | 85   | 83   | 84   | +1    |
| La continuité de service                        | 94   | 96   | 94   | 96   | 94   | -2    |
| La qualité de l'eau distribuée                  | 77   | 81   | 77   | 79   | 73   | -6    |
| Le niveau de prix facturé                       | 56   | 52   | 57   | 58   | 59   | +1    |
| La qualité du service client offert aux abonnés | 87   | 82   | 82   | 82   | 77   | -5    |
| Le traitement des nouveaux abonnements          | 91   | 90   | 91   | 89   | 86   | -3    |
| L'information délivrée aux abonnés              | 80   | 79   | 73   | 74   | 72   | -2    |

### Composition de votre eau !



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



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

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

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

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

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

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

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

## 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2019 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

|                                                            | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          |
|------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Taux d'impayés</b>                                      | <b>0,05 %</b> | <b>0,03 %</b> | <b>0,00 %</b> | <b>1,04 %</b> | <b>0,00 %</b> |
| Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1) | 57            | 36            | 0             | 916           | 0             |
| Montant facturé N - 1 en € TTC                             | 118 591       | 134 652       | 82 434        | 87 920        | 87 068        |

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2019, ce taux pour votre service est de 7,66/ 1000 abonnés.

|                                                                                            | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b> | <b>0,00</b> | <b>7,91</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>7,66</b> |
| Nombre d'interruptions de service                                                          | 0           | 2           | 0           | 0           | 2           |
| Nombre d'abonnés (clients)                                                                 | 252         | 253         | 257         | 258         | 261         |

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

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

- 💧 Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau

- Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau
- Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental

En 2019, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

|                                                                                                    | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire               | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€) | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00   |
| Volume vendu selon le décret (m3)                                                                  | 30 991 | 28 595 | 31 023 | 31 583 | 32 560 |

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

### → *Les échéanciers de paiement*

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

|                                                               | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année | 3    | 4    | 2    | 2    | 2    |
| Nombre de dossiers de dégrèvements acceptés                   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

### 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.

| Réservoir ou château d'eau | Capacité de stockage (m3) |
|----------------------------|---------------------------|
| Réservoir de Raynans       | 150                       |
| <b>Capacité totale</b>     | <b>150</b>                |

| Installation de reprise, de pompage ou surpresseur | Débit des pompes (m3/h) |
|----------------------------------------------------|-------------------------|
| Surpresseur Raynans                                | 5                       |

Les propositions d'amélioration pour les ouvrages et installations de la commune sont présentées dans le chapitre « PROPOSITIONS D'AMELIORATION ».



## 3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

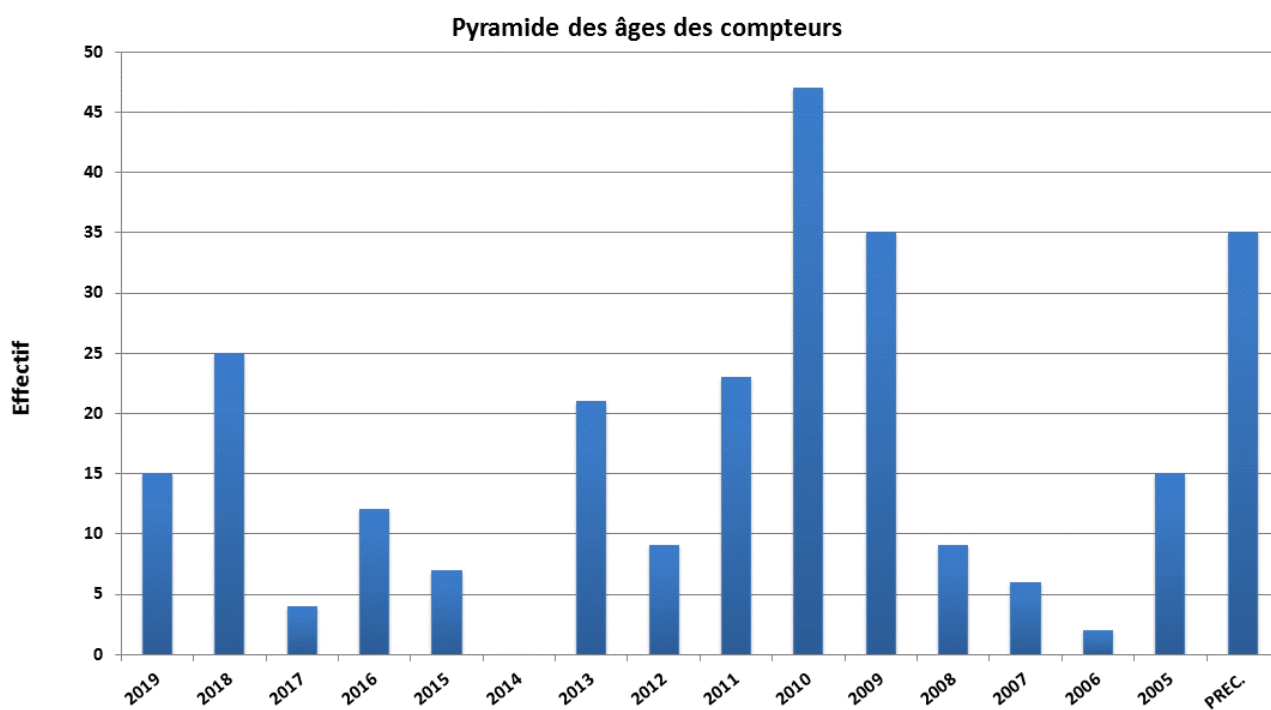
### → Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

|                                 | 2015  | 2016  | 2017   | 2018   | 2019   | N/N-1 |
|---------------------------------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|
| <b>Canalisations</b>            |       |       |        |        |        |       |
| Longueur totale du réseau (km)  | 9,6   | 9,7   | 10,4   | 10,4   | 10,4   | 0,0%  |
| Longueur de distribution (ml)   | 9 643 | 9 661 | 10 381 | 10 378 | 10 398 | 0,2%  |
| <i>dont canalisations</i>       | 6 274 | 6 274 | 6 994  | 6 991  | 7 004  | 0,2%  |
| <i>dont branchements</i>        | 3 369 | 3 387 | 3 387  | 3 387  | 3 394  | 0,2%  |
| <b>Equipements</b>              |       |       |        |        |        |       |
| Nombre d'appareils publics      | 14    | 14    | 14     | 14     | 14     | 0,0%  |
| <i>dont poteaux d'incendie</i>  | 14    | 14    | 14     | 13     | 13     | 0,0%  |
| <i>dont bouches d'incendie</i>  | 0     | 0     | 0      | 0      | 0      | 0%    |
| <i>dont puisards d'incendie</i> | 0     | 0     | 0      | 0      | 0      | 0%    |
| <i>dont bouches de lavage</i>   | 0     | 0     | 0      | 0      | 0      | 0%    |
| <i>dont bornes fontaine</i>     | 0     | 0     | 0      | 0      | 0      | 0%    |
| <i>dont bouches d'arrosage</i>  | 0     | 0     | 0      | 0      | 0      | 0%    |
| <b>Branchements</b>             |       |       |        |        |        |       |
| Nombre de branchements          | 229   | 232   | 232    | 232    | 233    | 0,4%  |

|                                                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1  | Qualification  |
|------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--------|----------------|
| <b>Compteurs</b>                                     |      |      |      |      |      |        |                |
| Nombre de compteurs                                  | 257  | 261  | 264  | 263  | 265  | 0,8%   | Bien de retour |
| <i>dont sur abonnements en service</i>               | 252  | 253  | 258  | 257  | 261  | 1,6%   |                |
| <i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i> | 5    | 8    | 6    | 6    | 4    | -33,3% |                |

→

|                                     | Canalisation d'adduction (ml) | Canalisation distribution (ml) | Total (ml)   |
|-------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------|
| <b>Longueur totale tous DN (ml)</b> |                               | <b>7 004</b>                   | <b>7 004</b> |
| DN 30 (mm)                          |                               | 25                             | 25           |
| DN 50 (mm)                          |                               | 423                            | 423          |
| DN 60 (mm)                          |                               | 1 603                          | 1 603        |
| DN 80 (mm)                          |                               | 148                            | 148          |
| DN 100 (mm)                         |                               | 2 493                          | 2 493        |
| DN 125 (mm)                         |                               | 734                            | 734          |
| DN 150 (mm)                         |                               | 1 521                          | 1 521        |
| DN indéterminé (mm)                 |                               | 57                             | 57           |



Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

## 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

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

| Canalisations                                                             | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml) | 6 274 | 6 274 | 6 994 | 6 991 | 7 004 |
| Longueur renouvelée par le délégataire (ml)                               | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |

|                                                                           | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>         | <b>2,82</b> | <b>0,66</b> | <b>0,59</b> | <b>0,88</b> | <b>0,87</b> |
| Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml) | 6 274       | 6 274       | 6 994       | 6 991       | 7 004       |
| Longueur renouvelée totale (ml)                                           |             | 206         | 0           | 100         | 0           |
| Longueur renouvelée par le délégataire (ml)                               | 0           | 0           | 0           | 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 appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 2019 est de :

| Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux      | 90   | 90   | 90   | 90   | 90   |

| Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau |                                                                                                                                                                                                                                          | Barème     | Valeur ICGPR |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <b>Code VP</b>                                                     | <b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>                                                                                                                                                                                           |            |              |
| <b>VP.236</b>                                                      | Existence d'un plan des réseaux                                                                                                                                                                                                          | 10         | 10           |
| <b>VP.237</b>                                                      | Mise à jour annuelle du plan des réseaux                                                                                                                                                                                                 | 5          | 5            |
| <b>Code VP</b>                                                     | <b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>                                                                                              |            |              |
| <b>VP.238</b>                                                      | Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques                                         |            | Oui          |
| <b>VP.239</b>                                                      | Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.                                                                                                                             |            | 95 %         |
| <b>VP.240</b>                                                      | Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres |            | Oui          |
| <b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>             | Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)                                                                                                                                                                   | 15         | 15           |
| <b>VP.241</b>                                                      | Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations                                                                                                                                                                              | 15         | 10           |
| <b>Total Parties A et B</b>                                        |                                                                                                                                                                                                                                          | <b>45</b>  | <b>40</b>    |
| <b>Code VP</b>                                                     | <b>Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)</b>                                                        |            |              |
| <b>VP.242</b>                                                      | Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes                                                                                                                                                                       | 10         | 10           |
| <b>VP.243</b>                                                      | Inventaire pompes et équipements électromécaniques                                                                                                                                                                                       | 10         | 10           |
| <b>VP.244</b>                                                      | Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux                                                                                                                                                                   | 10         | 0            |
| <b>VP.245</b>                                                      | Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique                                                                                                                                                                  | 10         | 10           |
| <b>VP.246</b>                                                      | Inventaire secteurs de recherche de pertes eau                                                                                                                                                                                           | 10         | 10           |
| <b>VP.247</b>                                                      | Localisation des autres interventions                                                                                                                                                                                                    | 10         | 10           |
| <b>VP.248</b>                                                      | Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations                                                                                                                                                                  | 10         | 0            |
| <b>VP.249</b>                                                      | Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux                                                                                                                                                                                | 5          | 0            |
| <b>Total:</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                                                          | <b>120</b> | <b>90</b>    |

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2019 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

## 3.4. Gestion du patrimoine

### 3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

#### → Les compteurs

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

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

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

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

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

| Renouvellement des compteurs  | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1  |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|--------|
| Nombre de compteurs           | 257  | 261  | 264  | 263  | 265  | 0,8%   |
| Nombre de compteurs remplacés | 4    | 5    | 3    | 24   | 17   | -29,2% |
| Taux de compteurs remplacés   | 1,6  | 1,9  | 1,1  | 9,1  | 6,0  | -34,1% |

#### → Les réseaux

| Réseaux                           | Quantité renouvelée<br>dans l'exercice |
|-----------------------------------|----------------------------------------|
| Réseau (lot)                      |                                        |
| COMPTEURS EAU DIA: 12- 20 MIL.: 4 | 17                                     |

→ *Les branchements*

| Renouvellement des branchements plomb                 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|-------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Nombre de branchements                                | 229  | 232  | 232  | 232  | 233  | 0,4%  |
| <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

## 4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE





## 4.1. La qualité de l'eau

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

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

### 4.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

|                  | Contrôle sanitaire | Surveillance par le délégataire | Analyses supplémentaires |
|------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Microbiologique  | 24                 | 25                              |                          |
| Physico-chimique | 67                 | 32                              |                          |

### 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<br>Contrôle<br>Sanitaire | Nb de non-conformités<br>Surveillance<br>Délégataire | Nb<br>d'analyses<br>Contrôle<br>Sanitaire | Nb d'analyses<br>Surveillance<br>Délégataire | Valeur du<br>seuil et<br>unité |
|-----------------------------------|------|------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|
| Tous les résultats sont conformes |      |      |                                                |                                                      |                                           |                                              |                                |

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

| Paramètre                         | Mini | Maxi | Nb de non-conformités<br>Contrôle<br>Sanitaire | Nb de non-conformités<br>Surveillance<br>Délégataire | Nb<br>d'analyses<br>Contrôle<br>Sanitaire | Nb<br>d'analyses<br>Surveillance<br>Délégataire | Valeur<br>du seuil<br>et unité |
|-----------------------------------|------|------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------|
| Bact et spores sulfito-rédu       | 0    | 30   | 1                                              | 0                                                    | 4                                         | 1                                               | 0<br>n/100ml                   |
| Bactéries Coliformes              | 0    | 6    | 2                                              | 0                                                    | 4                                         | 4                                               | 0<br>n/100ml                   |
| Couleur apr. filtration<br>simple | 0    | 108  | 1                                              | 0                                                    | 4                                         | 0                                               | 15 mg/l<br>Pt                  |
| Turbidité                         | 0,04 | 9,4  | 1                                              | 0                                                    | 4                                         | 2                                               | 2 NFU                          |

#### → 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.

### 4.1.3. L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

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

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

|                                            | 2015            | 2016            | 2017            | 2018            | 2019            |
|--------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Paramètres microbiologiques</b>         |                 |                 |                 |                 |                 |
| <b>Taux de conformité microbiologique</b>  | <b>100,00 %</b> | <b>100,00 %</b> | <b>100,00 %</b> | <b>100,00 %</b> | <b>100,00 %</b> |
| Nombre de prélèvements conformes           | 5               | 6               | 6               | 4               | 4               |
| Nombre de prélèvements non conformes       | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
| Nombre total de prélèvements               | 5               | 6               | 6               | 4               | 4               |
| <b>Paramètres physico-chimique</b>         |                 |                 |                 |                 |                 |
| <b>Taux de conformité physico-chimique</b> |                 | <b>100,00 %</b> | <b>100,00 %</b> | <b>100,00 %</b> | <b>100,00 %</b> |
| Nombre de prélèvements conformes           | 0               | 1               | 4               | 1               | 1               |
| Nombre de prélèvements non conformes       | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
| Nombre total de prélèvements               | 0               | 1               | 4               | 1               | 1               |

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

### → *Chlorure de Vinyle Monomère*

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

En 2019, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

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

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau de votre système de distribution fait partie des sites susceptibles d'être concernés par ce phénomène. A ce jour toutes les analyses réalisées par l'ARS se sont révélées conformes, y compris celles réalisées en 2017 dans le cadre d'une campagne spécifique.

## 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

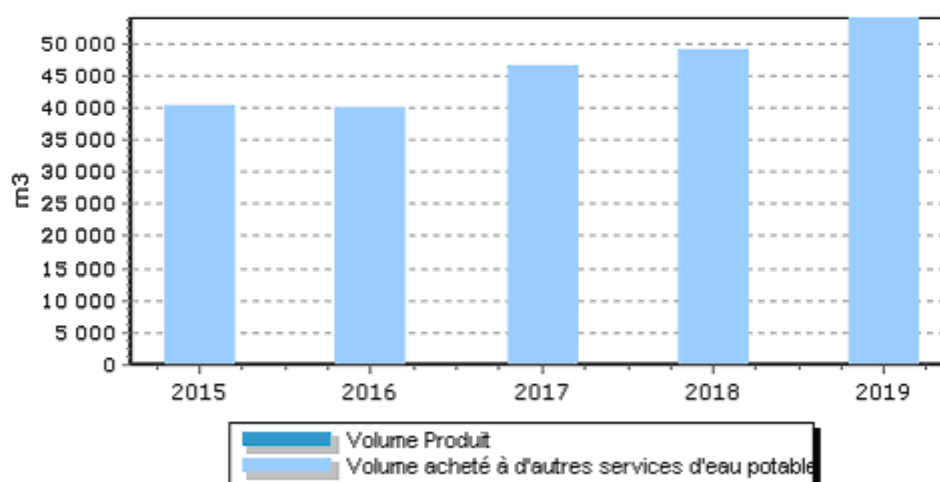
Le syndicat est alimenté par un achat d'eau au Syndicat de la Vallée du Rupt.

#### → Le volume produit et mis en distribution

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

|                                                 | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | N/N-1        |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Volume acheté à d'autres services d'eau potable | 40 144        | 40 008        | 46 427        | 48 804        | 53 894        | 10,4%        |
| Volume vendu à d'autres services d'eau potable  | 0             | 0             | 0             |               |               |              |
| <b>Volume mis en distribution (m3)</b>          | <b>40 144</b> | <b>40 008</b> | <b>46 427</b> | <b>48 804</b> | <b>53 894</b> | <b>10,4%</b> |

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



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

|                                                             | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | N/N-1        |
|-------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| <b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b> | <b>40 144</b> | <b>40 008</b> | <b>46 427</b> | <b>48 804</b> | <b>53 894</b> | <b>10,4%</b> |
| SIVOM DE LA VALLEE DU RUPT                                  | 40 144        | 40 008        | 46 427        | 48 804        | 53 894        | 10,4%        |

## 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 :

|                                                       | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | N/N-1       |
|-------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| <b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>              | <b>30 991</b> | <b>28 595</b> | <b>31 023</b> | <b>31 583</b> | <b>32 560</b> | <b>3,1%</b> |
| <b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b> | <b>30 991</b> | <b>28 595</b> | <b>31 023</b> | <b>31 583</b> | <b>32 560</b> | <b>3,1%</b> |
| domestique ou assimilé                                | 30 991        | 28 595        | 31 023        | 31 583        | 32 560        | 3,1%        |
| autres que domestiques                                | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0%          |
| <b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b> | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      |               |               |             |

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

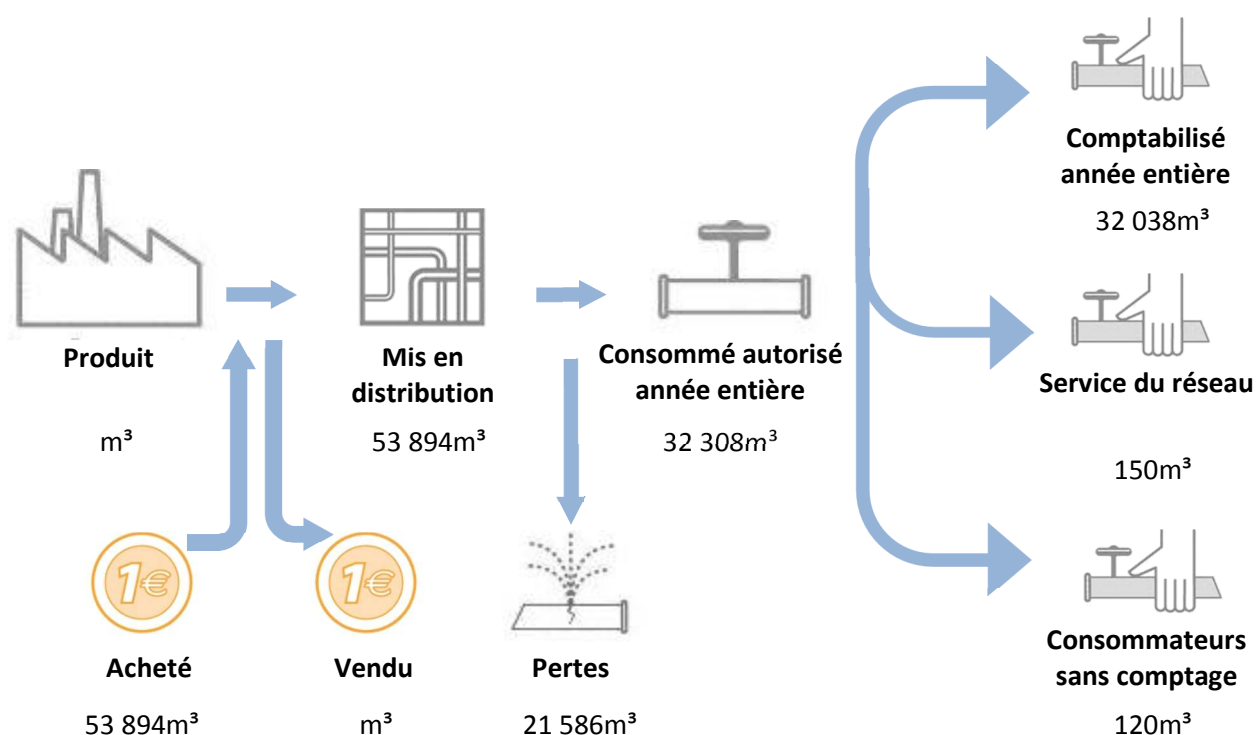
|                                               | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | N/N-1       |
|-----------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| <b>Volume vendu (m3)</b>                      | <b>30 991</b> | <b>28 595</b> | <b>31 023</b> | <b>31 583</b> | <b>32 560</b> | <b>3,1%</b> |
| <i>dont clients individuels</i>               | 27 404        | 25 039        | 27 784        | 26 947        | 24 661        | -8,5%       |
| <i>dont clients industriels</i>               | 3 330         | 3 354         | 3 040         |               |               |             |
| <i>dont clients collectifs</i>                | 0             |               |               |               |               |             |
| <i>dont irrigations agricoles</i>             |               |               |               | 4 432         | 7 677         | 73,2%       |
| <i>dont volume vendu autres collectivités</i> | 0             | 0             | 0             |               |               |             |
| <i>dont bâtiments communaux</i>               | 137           | 82            | 79            | 84            | 102           | 21,4%       |
| <i>dont appareils publics</i>                 | 0             | 0             | 0             |               |               |             |

### → Le volume consommé

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

|                                                               | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | N/N-1        |
|---------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)                  | 30 871        | 28 472        | 31 056        | 31 527        | 32 565        | 3,3%         |
| <b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b> | <b>30 372</b> | <b>27 789</b> | <b>32 203</b> | <b>32 691</b> | <b>32 038</b> | <b>-2,0%</b> |
| Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels       | 371           | 375           | 352           | 352           | 371           | 5,4%         |
| Volume consommateurs sans comptage (m3)                       | 120           | 120           | 120           | 120           | 120           | 0,0%         |
| Volume de service du réseau (m3)                              | 130           | 194           | 194           | 194           | 150           | -22,7%       |
| <b>Volume consommé autorisé (m3)</b>                          | <b>31 121</b> | <b>28 786</b> | <b>31 370</b> | <b>31 841</b> | <b>32 835</b> | <b>3,1%</b>  |
| <b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>                | <b>30 622</b> | <b>28 103</b> | <b>32 517</b> | <b>33 005</b> | <b>32 308</b> | <b>-2,1%</b> |

### → Synthèse des flux de volumes



### 4.2.3. LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

| Année | Rdt (%) | Objectif Rdt Grenelle2(%) | ILP (m³/j/km) | ILVNC (m³/j/km) | ILC (m³/j/km) |
|-------|---------|---------------------------|---------------|-----------------|---------------|
| 2019  | 60,0    | 67,53                     | 8,44          | 8,55            | 12,64         |

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

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

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

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

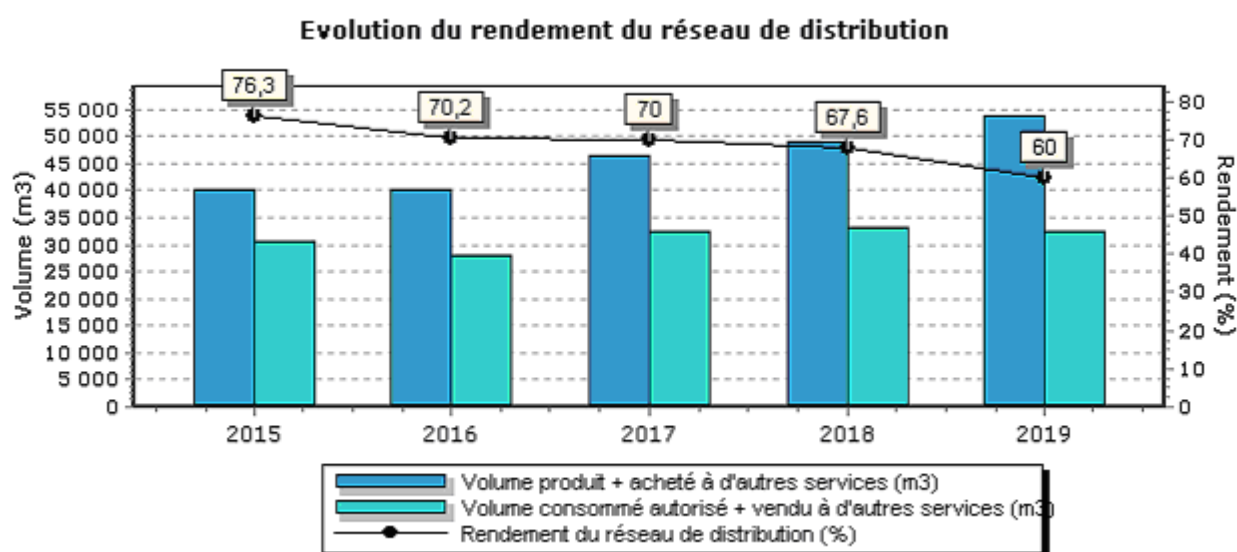
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

|                                                            | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | N/N-1         |
|------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b> | <b>76,3 %</b> | <b>70,2 %</b> | <b>70,0 %</b> | <b>67,6 %</b> | <b>60,0 %</b> | <b>-11,2%</b> |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A        | 30 622        | 28 103        | 32 517        | 33 005        | 32 308        | -2,1%         |
| Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B          | 0             | 0             | 0             |               |               |               |
| Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D         | 40 144        | 40 008        | 46 427        | 48 804        | 53 894        | 10,4%         |

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 2019 étant inférieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », un plan d'actions doit être mis en œuvre pour réduire les pertes d'eau.

Différentes causes sont explicitées dans le paragraphe 4.2.1 Principaux faits marquants de l'année et le plan d'action proposé dans le paragraphe 4.2.2 Propositions d'amélioration

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

|                                                                                 | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)<br/>(A-B)/(L/1000)/365</b> | <b>4,27</b> | <b>5,32</b> | <b>5,57</b> | <b>6,31</b> | <b>8,55</b> |
| Volume mis en distribution (m3) . . . . . A                                     | 40 144      | 40 008      | 46 427      | 48 804      | 53 894      |
| Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B                                  | 30 372      | 27 789      | 32 203      | 32 691      | 32 038      |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L                       | 6 274       | 6 274       | 6 994       | 6 991       | 7 004       |

|                                                                             | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j)<br/>(A-B)/(L/1000)/365</b> | <b>4,16</b> | <b>5,18</b> | <b>5,45</b> | <b>6,19</b> | <b>8,44</b> |
| Volume mis en distribution (m3) . . . . . A                                 | 40 144      | 40 008      | 46 427      | 48 804      | 53 894      |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B                         | 30 622      | 28 103      | 32 517      | 33 005      | 32 308      |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L                   | 6 274       | 6 274       | 6 994       | 6 991       | 7 004       |

## 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 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.

### 4.3.2. LES RECHERCHES DE FUITES

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

|                                          | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1   |
|------------------------------------------|------|------|------|------|------|---------|
| Nombre de fuites sur canalisations       | 0    | 1    | 2    | 0    | 3    | 100%    |
| Nombre de fuites par km de canalisations | 0,0  | 0,2  | 0,3  | 0,0  | 0,4  | 100%    |
| Nombre de fuites sur branchement         | 0    | 0    | 0    | 2    | 2    | 0,0%    |
| Nombre de fuites pour 100 branchements   | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,9  | 0,9  | 0,0%    |
| Nombre de fuites sur compteur            | 2    | 3    | 2    | 5    | 0    | -100,0% |
| Nombre de fuites sur équipement          | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 100%    |
| Nombre de fuites sur autre support       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0%      |
| Nombre de fuites réparées                | 2    | 4    | 4    | 7    | 6    | -14,3%  |

La liste des fuites réparées sur canalisation figure au tableau suivant :

| Commune | Date       | Adresse                 | Diamètre | Commentaires |
|---------|------------|-------------------------|----------|--------------|
| ISSANS  | 22/05/2019 | RUE PRINCIPALE (D37)    |          |              |
| RAYNANS | 06/09/2019 | RUE DES MOULINS (D228E) |          |              |
| ISSANS  | 29/11/2019 | RUE PRINCIPALE (D37)    |          |              |

La liste des fuites réparées sur branchement figure au tableau suivant :

| Commune | Date       | Adresse        | Diamètre |
|---------|------------|----------------|----------|
| ISSANS  | 01/07/2019 | RUE PRINCIPALE |          |
| ISSANS  | 06/09/2019 | RUE DU MOULIN  |          |

## 4.4. L'efficacité environnementale

### 4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

|                                                                  | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource | 0 %  | 0 %  | 0 %  | 0 %  | 0 %  |

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

### 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.

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.

### 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<sup>er</sup> février 2016.

### → *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.



**Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation**  
**Année 2019**  
**(en application du décret du 14 mars 2005)**

Collectivité: B4780 - ISSANS RAYNANS SI

Eau

| LIBELLE                                                     | 2018           | 2019          | Ecart %         |
|-------------------------------------------------------------|----------------|---------------|-----------------|
| <b>PRODUITS</b>                                             | <b>84 047</b>  | <b>81 220</b> | <b>-3.36 %</b>  |
| Exploitation du service                                     | 53 494         | 53 977        |                 |
| Collectivités et autres organismes publics                  | 30 133         | 26 556        |                 |
| Produits accessoires                                        | 420            | 687           |                 |
| <b>CHARGES</b>                                              | <b>88 253</b>  | <b>73 104</b> | <b>-17.17 %</b> |
| Personnel                                                   | 7 990          | 7 014         |                 |
| Energie électrique                                          | 116            | 995           |                 |
| Achats d'eau                                                | 25 549         | 26 397        |                 |
| Analyses                                                    | 887            | 753           |                 |
| Sous-traitance, matières et fournitures                     | 6 516          | 3 621         |                 |
| Impôts locaux et taxes                                      | 320            | 362           |                 |
| Autres dépenses d'exploitation                              | 2 474          | 3 009         |                 |
| <i>télécommunications, poste et telegestion</i>             | 274            | 404           |                 |
| <i>engins et véhicules</i>                                  | 773            | 861           |                 |
| <i>informatique</i>                                         | 447            | 749           |                 |
| <i>assurances</i>                                           | 134            | 196           |                 |
| <i>locaux</i>                                               | 482            | 683           |                 |
| <i>autres</i>                                               | 369            | 118           |                 |
| Frais de contrôle                                           | 839            | 863           |                 |
| Contribution des services centraux et recherche             | 1 290          | 1 927         |                 |
| Collectivités et autres organismes publics                  | 30 133         | 26 556        |                 |
| Charges relatives aux renouvellements                       | 1 384          | 1 379         |                 |
| <i>pour garantie de continuité du service</i>               | 1 384          | 1 379         |                 |
| Charges relatives aux investissements                       | 10 393         | 0             |                 |
| <i>programme contractuel ( investissements )</i>            | 10 393         | 0             |                 |
| Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement | 364            | 226           |                 |
| <b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>                                 | <b>- 4 206</b> | <b>8 116</b>  | <b>NS</b>       |
| Impôt sur les sociétés (calcul normatif)                    | 0              | 2 705         |                 |
| <b>RESULTAT</b>                                             | <b>- 4 207</b> | <b>5 411</b>  | <b>NS</b>       |

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/16/2020

→ **L'état détaillé des produits**

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du CARE :

Les données ci-dessous sont en Euros.

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2019**

**Collectivité: B4780 - ISSANS RAYNANS SI****Eau**

| <b>LIBELLE</b>                                                    | <b>2018</b>   | <b>2019</b>   | <b>Ecart %</b>  |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| Recettes liées à la facturation du service                        | 53 494        | 53 977        | 0.90 %          |
| <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> | <i>53 048</i> | <i>54 783</i> |                 |
| <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>        | <i>446</i>    | <i>- 806</i>  |                 |
| <b>Exploitation du service</b>                                    | <b>53 494</b> | <b>53 977</b> | <b>0.90 %</b>   |
| Produits : part de la collectivité contractante                   | 16 911        | 15 725        | -7.01 %         |
| <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> | <i>16 371</i> | <i>16 220</i> |                 |
| <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>        | <i>540</i>    | <i>- 495</i>  |                 |
| Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)                           | 4 431         | 3 004         | -32.20 %        |
| <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> | <i>4 253</i>  | <i>3 413</i>  |                 |
| <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>        | <i>178</i>    | <i>- 409</i>  |                 |
| Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)          | 8 791         | 7 827         | -10.97 %        |
| <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> | <i>8 543</i>  | <i>8 220</i>  |                 |
| <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>        | <i>247</i>    | <i>- 393</i>  |                 |
| <b>Collectivités et autres organismes publics</b>                 | <b>30 133</b> | <b>26 556</b> | <b>-11.87 %</b> |
| <b>Produits accessoires</b>                                       | <b>420</b>    | <b>687</b>    | <b>NS</b>       |

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

3/16/20

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

**INFORMATION COMPLEMENTAIRE**

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

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

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

Cette provision est calculée sur l'ensemble du stock de créances d'exploitation de plus d'un an de la Société, à hauteur de la part des produits qui lui revient (en excluant les produits facturés pour le compte des

Collectivités et autres organismes) par application d'un taux moyen de produits propres uniforme pour toute la Société.

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

Le chiffre ainsi obtenu pour 2019 pour le contrat ressort à : **538 €**

## 5.2. Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

### → *Inventaire des biens*

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

### → *Situation des biens*

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

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

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

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

## 5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

### → *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

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

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

| Nature des biens | 2019   |
|------------------|--------|
| Compteurs (€)    | 980,65 |

## 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

#### → Régularisations de TVA

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

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

#### → Biens de retour

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

#### → Biens de reprise

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

---

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

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

### → *Autres biens ou prestations*

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

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

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

## **5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL**

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### → *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

---

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



## 6. ANNEXES



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

| ISSANS                                                      | m <sup>3</sup> | Prix au<br>01/01/2020 | Montant<br>au<br>01/01/2019 | Montant<br>au<br>01/01/2020 | N/N-1         |
|-------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|
| <b>Production et distribution de l'eau</b>                  |                |                       | <b>289,41</b>               | <b>290,43</b>               | <b>0,35%</b>  |
| <b>Part délégataire</b>                                     |                |                       | <b>204,85</b>               | <b>203,24</b>               | <b>-0,79%</b> |
| Abonnement                                                  |                |                       | 57,01                       | 57,68                       | 1,18%         |
| Consommation                                                | 120            | 1,2130                | 147,84                      | 145,56                      | -1,54%        |
| <b>Part syndicale</b>                                       |                |                       | <b>72,00</b>                | <b>72,00</b>                | <b>0,00%</b>  |
| Consommation                                                | 120            | 0,6000                | 72,00                       | 72,00                       | 0,00%         |
| <b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b> | <b>120</b>     | <b>0,1266</b>         | <b>12,56</b>                | <b>15,19</b>                | <b>20,94%</b> |
| <b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>               |                |                       | <b>182,34</b>               | <b>184,24</b>               | <b>1,04%</b>  |
| <b>Part délégataire</b>                                     |                |                       | <b>89,28</b>                | <b>91,18</b>                | <b>2,13%</b>  |
| Abonnement                                                  |                |                       | 35,98                       | 36,68                       | 1,95%         |
| Consommation                                                | 120            | 0,4542                | 53,30                       | 54,50                       | 2,25%         |
| <b>Part syndicale</b>                                       |                |                       | <b>93,06</b>                | <b>93,06</b>                | <b>0,00%</b>  |
| Abonnement                                                  |                |                       | 3,06                        | 3,06                        | 0,00%         |
| Consommation                                                | 120            | 0,7500                | 90,00                       | 90,00                       | 0,00%         |
| <b>Organismes publics et TVA</b>                            |                |                       | <b>88,13</b>                | <b>88,38</b>                | <b>0,28%</b>  |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau)                 | 120            | 0,2700                | 32,40                       | 32,40                       | 0,00%         |
| Modernisation du réseau de collecte                         | 120            | 0,1500                | 18,00                       | 18,00                       | 0,00%         |
| TVA                                                         |                |                       | 37,73                       | 37,98                       | 0,66%         |
| <b>TOTAL € TTC</b>                                          |                |                       | <b>559,88</b>               | <b>563,05</b>               | <b>0,57%</b>  |

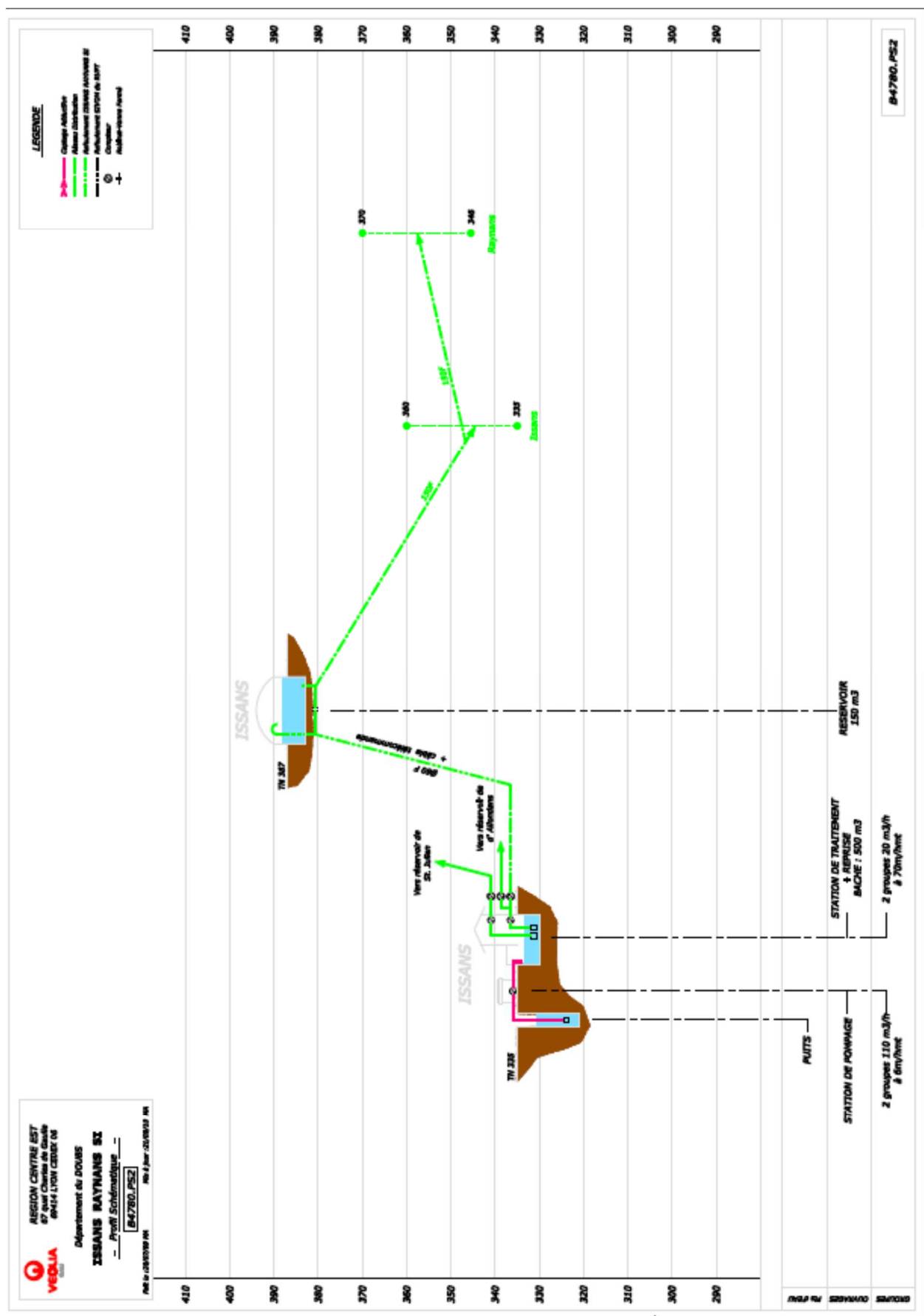
## RAYNANS

|                                                             | m <sup>3</sup> | Prix au<br>01/01/2020 | Montant<br>au<br>01/01/2019 | Montant<br>au<br>01/01/2020 | N/N-1         |
|-------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|
| <b>Production et distribution de l'eau</b>                  |                |                       | <b>289,41</b>               | <b>290,43</b>               | <b>0,35%</b>  |
| <b>Part délégataire</b>                                     |                |                       | <b>204,85</b>               | <b>203,24</b>               | <b>-0,79%</b> |
| Abonnement                                                  |                |                       | 57,01                       | 57,68                       | 1,18%         |
| Consommation                                                | 120            | 1,2130                | 147,84                      | 145,56                      | -1,54%        |
| <b>Part syndicale</b>                                       |                |                       | <b>72,00</b>                | <b>72,00</b>                | <b>0,00%</b>  |
| Consommation                                                | 120            | 0,6000                | 72,00                       | 72,00                       | 0,00%         |
| <b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b> | <b>120</b>     | <b>0,1266</b>         | <b>12,56</b>                | <b>15,19</b>                | <b>20,94%</b> |
| <b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>               |                |                       | <b>182,34</b>               | <b>184,24</b>               | <b>1,04%</b>  |
| <b>Part délégataire</b>                                     |                |                       | <b>89,28</b>                | <b>91,18</b>                | <b>2,13%</b>  |
| Abonnement                                                  |                |                       | 35,98                       | 36,68                       | 1,95%         |
| Consommation                                                | 120            | 0,4542                | 53,30                       | 54,50                       | 2,25%         |
| <b>Part syndicale</b>                                       |                |                       | <b>93,06</b>                | <b>93,06</b>                | <b>0,00%</b>  |
| Abonnement                                                  |                |                       | 3,06                        | 3,06                        | 0,00%         |
| Consommation                                                | 120            | 0,7500                | 90,00                       | 90,00                       | 0,00%         |
| <b>Organismes publics et TVA</b>                            |                |                       | <b>88,13</b>                | <b>88,38</b>                | <b>0,28%</b>  |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau)                 | 120            | 0,2700                | 32,40                       | 32,40                       | 0,00%         |
| Modernisation du réseau de collecte                         | 120            | 0,1500                | 18,00                       | 18,00                       | 0,00%         |
| TVA                                                         |                |                       | 37,73                       | 37,98                       | 0,66%         |
| <b>TOTAL € TTC</b>                                          |                |                       | <b>559,88</b>               | <b>563,05</b>               | <b>0,57%</b>  |

## 6.2. Les données consommateurs par commune

|                                                 | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | N/N-1 |
|-------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| <b>ISSANS</b>                                   |        |        |        |        |        |       |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 277    | 276    | 264    | 259    | 253    | -2,3% |
| Nombre d'abonnés (clients)                      | 116    | 115    | 118    | 117    | 118    | 0,9%  |
| Volume vendu (m3)                               | 14 014 | 12 515 | 13 673 | 13 430 | 13 655 | 1,7%  |
| <b>RAYNANS</b>                                  |        |        |        |        |        |       |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 318    | 336    | 355    | 354    | 350    | -1,1% |
| Nombre d'abonnés (clients)                      | 136    | 138    | 139    | 141    | 143    | 1,4%  |
| Volume vendu (m3)                               | 16 857 | 15 960 | 17 230 | 18 033 | 18 785 | 4,2%  |

## 6.3. Le synoptique du réseau



## 6.4. La qualité de l'eau

### 6.4.1. 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  |                                  |                                      |                                  |                                      |
| Physico-chimique |                                  |                                      |                                  |                                      |

Détail des non-conformités sur la ressource :

### 6.4.2. 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 Délégataire |                  | Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire |                  |
|-------------------|--------------------|------------------|-----------------------------|------------------|---------------------------------------------------|------------------|
|                   | Nb PLV total       | Nb PLV conformes | Nb PLV total                | Nb PLV conformes | Nb PLV total                                      | Nb PLV conformes |
| Microbiologique   | 4                  | 4                | 6                           | 6                | 10                                                | 10               |
| Physico-chimie    | 1                  | 1                | 0                           | 0                | 1                                                 | 1                |

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 %                                                          |

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

### → Conformité des paramètres analytiques

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

|                                                 | Contrôle sanitaire               |                                                 | Surveillance par le délégué      |                                                 |
|-------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                 | Nb total de résultats d'analyses | Conformité aux limites / Respect des Références | Nb total de résultats d'analyses | Conformité aux limites / Respect des Références |
| <b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>    |                                  |                                                 |                                  |                                                 |
| Microbiologique                                 | 8                                | 8                                               | 10                               | 10                                              |
| Physico-chimie                                  | 13                               | 13                                              |                                  |                                                 |
| <b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b> |                                  |                                                 |                                  |                                                 |
| Microbiologique                                 | 16                               | 13                                              | 15                               | 15                                              |
| Physico-chimie                                  | 35                               | 33                                              | 32                               | 32                                              |
| <b>Autres paramètres analysés</b>               |                                  |                                                 |                                  |                                                 |
| Microbiologique                                 |                                  |                                                 |                                  |                                                 |
| Physico-chimie                                  | 20                               |                                                 |                                  |                                                 |

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

### 6.4.3. NOMBRE DE RESULTATS ET CONFORMITE DES ANALYSES SUR L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUE PAR ENTITES RESEAU

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



**ZD - Syndicat d'Issans-Raynans**

| Paramètre                      | Mini  | Moyen  | Maxi  | Nb d'analyse(s) | Unité      | Norme        |
|--------------------------------|-------|--------|-------|-----------------|------------|--------------|
| Bact et spores sulfito-rédu    | 0     |        | 30    | 5               | n/100ml    | = 0          |
| Bact Revivifiables à 22°C 68h  | 3     |        | 128   | 8               | n/ml       |              |
| Bact Revivifiables à 36°C 44h  | 4     |        | 240   | 8               | n/ml       |              |
| Bactéries Coliforme /Colilert  | 0     |        | 0     | 2               | Qualitatif | = 0          |
| Bactéries Coliformes           | 0     |        | 6     | 8               | n/100ml    | = 0          |
| E.Coli /Colilert               | 0     |        | 0     | 2               | Qualitatif | = 0          |
| E.Coli /100ml                  | 0     |        | 0     | 8               | n/100ml    | = 0          |
| Entérocoques fécaux            | 0     |        | 0     | 8               | n/100ml    | = 0          |
| pH à température de l'eau      | 7.23  | 7.383  | 7.6   | 4               | Unité pH   | [6,5 - 9]    |
| pH mesuré au labo              | 7.7   | 7.8    | 7.9   | 4               | Unité pH   | [6,5 - 9]    |
| Aspect (0 = RAS, 1 sinon)      | 0     |        | 0     | 4               | Qualitatif |              |
| Couleur apr. filtration simple | 0     | 28     | 108   | 4               | mg/l Pt    | <= 15        |
| Odeur (0=RAS, 1 sinon)         | 0     |        | 0     | 4               | Qualitatif |              |
| Saveur (0=RAS, 1 sinon)        | 0     |        | 0     | 4               | Qualitatif |              |
| Turbidité                      | 0.04  | 1.838  | 9.4   | 6               | NFU        | <= 2         |
| Turbidité Terrain              | 0.31  | 0.54   | 0.92  | 4               | NFU        | <= 2         |
| Acrylamide                     | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 0.1       |
| Epichlorohydrine               | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 0.1       |
| Température de l'eau           | 10    | 12.76  | 16    | 10              | °C         | <= 25        |
| Fer total                      | 11.5  | 11.5   | 11.5  | 1               | µg/l       | <= 200       |
| Conductivité à 25°C            | 571   | 581.25 | 594   | 4               | µS/cm      | [200 - 1200] |
| Conductivité à 25°C in situ    | 516   | 544.5  | 584   | 4               | µS/cm      | <= 1100      |
| Ammonium                       | 0     | 0      | 0     | 4               | mg/l       | <= 0.1       |
| Nitrites                       | 0     | 0      | 0     | 1               | mg/l       | <= 0.5       |
| Antimoine                      | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 5         |
| Cadmium                        | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 5         |
| Chrome total                   | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 50        |
| Cuivre                         | 0.582 | 0.582  | 0.582 | 1               | mg/l       | <= 2         |
| Nickel                         | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 20        |
| Plomb                          | 3.8   | 3.8    | 3.8   | 1               | µg/l       | <= 10        |
| Chlorure de vinyl monomère     | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 0.5       |
| Benzo(a)pyrène                 | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 0.01      |
| Benzo(11,12)fluoranthène       | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 0.1       |
| Benzo(1,12)pérylène            | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 0.1       |
| Benzo(3,4)fluoranthène         | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 0.1       |
| Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 0.1       |
| Indéno(1,2,3-cd) Pyrène        | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 0.1       |
| Chlore libre                   | 0     | 0.209  | 0.32  | 10              | mg/l       |              |
| Chlore total                   | 0     | 0.258  | 0.38  | 10              | mg/l       |              |
| Bromoforme                     | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       |              |
| Chlorite                       | 0     | 0      | 0     | 1               | µg/l       | <= 200       |
| Chloroforme                    | 6.1   | 6.1    | 6.1   | 1               | µg/l       |              |
| Dibromomonochlorométhane       | 2.2   | 2.2    | 2.2   | 1               | µg/l       |              |
| Dichloromonobromométhane       | 3.5   | 3.5    | 3.5   | 1               | µg/l       |              |
| Trihalométhanés totaux (4)     | 11.8  | 11.8   | 11.8  | 1               | µg/l       | <= 100       |



## 6.5. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

## **6.6. Les engagements spécifiques au service**

## 6.7. Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

#### Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2019 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

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

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

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

L'organisation de Veolia Eau, construite depuis 2018 selon une logique « gLocale » dans le cadre du projet d'entreprise « Osons 20/20 », répond à ces enjeux. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 65 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elle assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

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

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

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

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part de la Région (niveaux successifs de la Région, du Territoire, du Service Local), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

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

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

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

### **Faits Marquants**

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur. Quelques actions complémentaires ont eu lieu en 2019 pour achever ce déploiement et, à ce titre, des coûts de restructuration, par nature exceptionnels, ont été engendrés et repartis entre les contrats de la Société.

Au-delà, et pour s'adapter en permanence aux réalités locales, il a été décidé en 2019 de regrouper au sein d'un même Territoire Marne-Ardenne les anciens Territoires Marne et Ardenne.

Ainsi, le Territoire Marne-Ardenne mis en place dans le cadre de la nouvelle organisation est désormais responsable de 91 contrats de DSP qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis pour 50 d'entre eux par l'ancien Territoire Marne et pour 41 d'entre eux par l'ancien Territoire Ardenne.

Ces changements d'organisation ont nécessairement modifié la répartition des charges indirectes en 2019 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée) sur le périmètre concerné : les moyens mutualisés entre les contrats ont été organisés différemment et leurs coûts sont répartis sur des périmètres redessinés.

## **1. Produits**

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

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

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

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

## **2. Charges**

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

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

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

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

Ces charges comprennent :

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

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

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

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

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (qui a alors absorbé la Contribution au Service Public de l'Electricité) est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année

considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants.

Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif. A ce titre, les CARE présentés au titre de 2019 peuvent comprendre des remboursements obtenus au titre de consommations d'électricité survenues en 2016, 2017 et 2018. Ces régularisations sont imputées au contrat selon les points de livraison de l'électricité consommée.

### **2.1.2. Charges calculées**

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ce calcul permet donc de réévaluer chaque année, en euros courants, la dépense que le délégataire risque de supporter, en moyenne annuelle sur la durée de la période contractuelle en cours, pour les



renouvellements nécessaires à la continuité du service (renouvellement dit « fonctionnel » dont le délégataire doit couvrir tous les risques et périls dans le cadre de la rémunération qu'il perçoit).

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

#### - Programme contractuel

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

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

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 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<sup>er</sup> janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

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

#### - Fonds contractuel

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

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

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

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

#### - Investissements du domaine privé

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

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

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

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2019 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises de plus de 250 M€ de CA (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%, mais aussi sans tenir compte des taux de base plus faibles applicables à de plus petites sociétés ou encore à la première tranche de bénéfice imposable .

## **2.2. Charges réparties**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- la plateforme Produits & Cash qui gère la facturation de masse, les encaissements, la relation et les échanges de données avec les prestataires de recouvrement, les reversements aux collectivités.

- La plateforme RC 360 qui gère les flux mails, courriers, appels téléphonique des consommateurs.

Le coût de ces plateformes intègre à l'origine différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance... Dans une logique de simplification, le coût des plateformes répartie sur chaque contrat est en revanche regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein desdites plateformes donc).

A noter toutefois que dans le contexte de poursuite de la montée en puissance de cette nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : comme en 2018, une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2018. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2019 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

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

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

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

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

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

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

## **2.3. Autres charges**

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

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

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

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux

chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

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

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2019 au titre de l'exercice 2018.

### 2.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance. 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.

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

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

---

Notes :

1. *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.*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

## 6.8. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



*Certificat*  
Certificate

**N° 2015/69288.4**

Page 1 / 6

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

**Adresse**

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

**N° SIREN**

572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au

2021-08-20

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

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



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validé  
du certificat

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.afmor.com](http://www.afmor.com)

**afnor**  
CERTIFICATION



# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 9001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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



Placez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the electronic certificate available at <https://afnor.org> for the original value of the certification of the system. The electronic certificate only available at <https://afnor.org>  
Please to read the value of the company in the "Annexes" section of the certificate. The electronic certificate only available at <https://afnor.org>  
AFNOR Certification n°1001 Management System Certification, Scope: production of <https://afnor.org>  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2017 AFNOR Certification

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

**afnor**  
CERTIFICATION





# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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

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



Plasmez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Real le certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), tel que le temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate can be consulted on [www.afnor.org](https://www.afnor.org), as well as the real time of the certification of the organization. CPBNC - Association (F0001) Management System Certification, Scope: production of [www.afnor.org](https://www.afnor.org). AFNOR Certification is a registered trademark. CPBNC is a registered trademark. CPBNC is a registered trademark.

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

**afnor**  
CERTIFICATION

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

## 6.9. Actualité réglementaire 2019

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

### Services publics locaux

- **Loi Engagement et Proximité et transfert de compétences**

La loi 2019-1461 du 27 décembre 2019, complétée par une note ministérielle d'information du 29 décembre 2019, modifie certaines modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015. Ces modifications portent essentiellement sur deux éléments du dispositif :

- L'exercice de la "minorité de blocage" prévu par la loi 2018-702 du 3 août 2018 permettant dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes, qui prenait fin initialement au 1er juillet 2019 a été repoussé au 1er janvier 2020.
- Un mécanisme à la carte de "délégation de compétence" est instauré par la loi. Une communauté de communes ou une communauté d'agglomération peut déléguer par convention à l'une de ses communes membres, tout ou partie, de sa compétence eau potable, assainissement ou gestion des eaux pluviales urbaines. En cas de demande de délégation par une commune, le conseil communautaire dispose d'un délai de 3 mois pour statuer et doit motiver tout refus éventuel. Le contenu de la convention est fixé par la loi.

Enfin, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines, inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté d'agglomérations ou communauté de communes, dits "syndicats infracommunautaires" et existant au 1er janvier 2019, sont maintenus pendant une durée de 6 mois suivant la prise de compétence de la communauté d'agglomération ou communauté de communes.

- **Commande publique**

Une série de 23 arrêtés et 5 avis sont parus en date du 22 mars 2019 portant diverses modifications mineures du code de la commande publique. Bon nombre de ces dispositions concerne le déroulement formel d'une procédure, notamment, l'accès aux documents de la consultation, les modalités d'ouverture de la copie de sauvegarde ou encore l'envoi d'un accusé de réception électronique.

Le 30 octobre 2019 la Commission Européenne a modifié les seuils applicables aux concessions et aux marchés publics de fournitures, services et travaux qui sont passés respectivement de 5 548 000€ à 5 350 000€ et de 443 000€ à 428 000€.

En fin d'année, le décret 2019-1344 du 12 décembre 2019 a porté à effet du 1er janvier 2020 de 25 000€ à 40 000€ le seuil à compter duquel les acheteurs publics doivent procéder à une mise en concurrence des marchés publics et contrats de concessions.

De même le décret 2019-1375 du 17 décembre 2019 a porté de 209 000€ à 214 000€ le montant des marchés publics devant être présentés au contrôle de légalité, et ceci pour les marchés dont la procédure a été lancée à compter du 2 janvier 2020.

- **Facturation électronique**

La loi 2019-486 du 22 mai 2019 dite "loi PACTE" modifie quelques dispositions du code de la commande publique mais aussi du code de la consommation principalement en matière de traçabilité de la facturation électronique. Un décret 2019-748 du 18 juillet 2019 apporte des précisions complémentaires.

- **ICPE /IOTA / Evaluation environnementale**

L'arrêté du 28 mars 2019 (JO du 14 juin 2019) fixe le nouveau formulaire de demande d'autorisation environnementale. Ce formulaire (CERFA n° 15964\*01) a été publié plus de deux ans après l'entrée en vigueur du dispositif. Dans le document Cerfa, on notera notamment :

- l'emploi de l'acronyme AIOT (activités, installations, ouvrages ou travaux), résultant de la volonté de regrouper les ICPE et les IOTA ;
- dans le cadre de la nature de l'objet de la demande, la distinction entre le nouveau projet d'AIOT et l'extension/modification substantielle.

Le décret n° 2029-1352 du 12 décembre 2019 simplifie la procédure d'instruction des demandes d'autorisation environnementale notamment sur la dématérialisation des dossiers de demande d'autorisation et la suppression de certaines consultations jusqu'ici obligatoires.

- **Amiante**

Un arrêté interministériel en date du 1<sup>er</sup> octobre 2019 (JO du 20 octobre 2019) définit les compétences des laboratoires pour procéder aux analyses des échantillons de matériaux et de produits susceptibles de contenir de l'amiante. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre du repérage de l'amiante avant travaux qui rend obligatoire le recours à des laboratoires, accrédités par le Comité français d'accréditation (Cofrac), pour analyser les prélèvements réalisés par les opérateurs réalisant le repérage de l'amiante.

- **Travaux à proximité des réseaux**

Une décision du 2 décembre 2019 (JO du 8 décembre 2019) porte approbation des mises à jour du fascicule 1 « dispositions générales » et du fascicule 3 « formulaires et autres documents pratiques » du guide d'application de la réglementation anti-endommagement. Cette mise à jour du guide technique d'application fait suite aux évolutions réglementaires intervenues fin 2018.

Dans la continuité des évolutions réglementaires intervenues fin 2018, trois arrêtés sont venus préciser les conditions de délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR). Deux arrêtés du 15 janvier 2019 (JO du 28 février 2019) et l'arrêté du 29 avril 2019 (JO du 25 juillet 2019) fixent la liste des compétences et diplômes professionnels délivrés par les ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur permettant la délivrance de l'AIPR par l'employeur.

L'arrêté du 5 novembre 2019 (JO du 24 novembre 2019) fixe, pour l'année 2019, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

- **Prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes**

La prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes est une préoccupation croissante des autorités de santé.

- Le décret 2019-258 du 29 mars 2019 précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance et d'intervention autour des nouvelles implantations de moustiques et des cas suspects confiées aux agences régionales de santé pour prévenir les épidémies de maladies vectorielles, ainsi que d'autres mesures de prévention et d'information. Au titre des mesures de prévention, ce décret mentionne l'article L2213-31 du Code Général des Collectivités Territoriales qui permet au maire de prescrire aux propriétaires de terrains bâtis ou non bâtis, les mesures nécessaires pour lutter, contre l'insalubrité que constitue le développement des insectes vecteurs dans les zones urbanisées. Les zones de stagnation de l'eau y sont identifiées comme des « points à risque ».
- Un premier arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) inscrit la totalité des 101 départements français sur la liste des départements où est constatée l'existence de conditions entraînant le développement ou un risque de développement d'arboviroses transmises par les moustiques et constituant une menace pour la santé de la population.

- Un second arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 28 juillet 2019) précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance entomologique (c-à-d, des insectes), d'intervention autour des détections et de prospection, de traitement et travaux autour des lieux fréquentés par les cas humains de maladies transmises par les moustiques vecteurs.

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

### • **Facture d'eau et d'assainissement**

Le décret 2019-1356 du 13 décembre 2019 modifie la taxe perçue jusque-là par Voies Navigables de France (VNF) auprès des titulaires d'ouvrages hydrauliques pour la prise d'eau en une redevance de prise et de rejet d'eau. Cette redevance est dorénavant due tant pour le prélèvement que pour l'évacuation des volumes d'eau. Une contre-valeur de la redevance sera répercutée sur chaque abonné des services d'eau et maintenant d'assainissement. Cette redevance dont le montant sera fixé par VNF est applicable à l'exercice 2019.

### • **Captages d'eau potable**

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) relative à l'organisation et à la transformation du système de santé introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable. Cet article prévoit d'instaurer un unique périmètre de protection immédiate pour les captages d'eau d'origine souterraine à faible débit, à savoir, moins de 100 m<sup>3</sup> par jour. Les modalités d'établissement de ce périmètre feront l'objet d'un arrêté ministériel. Lorsque les résultats d'analyse de la qualité de l'eau ne satisferont pas aux critères de qualité établis par cet arrêté, un périmètre de protection rapprochée, voire éloignée, pourront être dans ce cas instaurés.

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

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

L'arrêté du 11 janvier 2019 (JO du 23 janvier 2019) modifie les arrêtés du 5 juillet 2016 (relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux) et l'arrêté du 19 octobre 2017 (relatif aux méthodes d'analyse utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux). Cet arrêté vise à harmoniser les conditions d'agrément pour les prélèvements et les analyses des eaux minérales naturelles avec celles des eaux destinées à la consommation humaine et des eaux de loisirs. Les normes mentionnées dans l'arrêté du 5 juillet 2016 sont précisées dans un avis publié également au JO du 23 janvier 2019. Cet avis a fait l'objet de deux mises à jour à fin 2019.

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2019/46, en date du 27 février 2019 (mise en ligne le 17 avril 2019) précise le rôle des ARS dans le déploiement progressif d'un dispositif de surveillance des signaux sanitaires mettant en évidence de façon automatique des cas groupés de gastro-entérites aiguës médicalisées en lien avec une origine hydrique plausible. Cette méthode a été développée par Santé Publique de France.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2019/142, du 21 juin 2019 (mise en ligne le 16 septembre 2019) définit les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH). Cette instruction s'inscrit dans la perspective de la révision de la Directive Européenne sur l'eau potable et deux précédents avis de l'ANSES de 2012 et 2018 qui préconisaient de prioriser la présence éventuelle de Chrome VI (ou chrome hexavalent), que la limite de qualité en chrome total dans l'eau soit ou non dépassée.

- ***Equipements sous pression***

Par une décision mise en ligne le 28 février 2019, la Direction Générale de la Prévention des Risques approuve le guide relatif aux « Inspections réglementaires des équipements sous pression revêtus extérieurement et/ou intérieurement », établi par l'Association pour la qualité des appareils à pression, Ce guide encadre l'application de l'arrêté ministériel du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simples.

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

- ***Substances dans les milieux***

L'arrêté du 29 novembre 2019 (JO du 10 décembre 2019) établit la liste des substances définies à l'article L. 213-10-8 du code de l'environnement relatif à la redevance pour pollutions diffuses. Cette redevance prélevée par les agences de l'eau s'applique aux produits phytopharmaceutiques et aux semences traitées au moyen de ces produits. L'arrêté du 29 novembre 2019 classe les substances contenues dans les produits phytopharmaceutiques figurant dans chacune des catégories soumises à cette redevance.

L'arrêté du 27 décembre 2019 (JO du 29 décembre 2019) précise les mesures de protection des personnes lors de l'utilisation de produits phytopharmaceutiques et modifie l'arrêté du 4 mai 2017 relatif à la mise sur le marché et à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques et de leurs adjuvants visés à l'article L. 253-1 du code rural et de la pêche maritime. Notamment, cet arrêté modifie les règles d'application des produits phytopharmaceutiques à proximité immédiate des cours d'eau (considérée comme des « zones de non-traitement »), telles qu'elles étaient fixées par l'arrêté du 4 mai 2017.

- ***Surveillance des milieux aquatiques***

### **Evaluation des masses d'eau**

La note technique de la Direction de l'Eau et de la Biodiversité à destination des Préfets coordonnateurs de bassin du 19 décembre 2019 abroge la circulaire du 23 octobre 2012 relative à l'application de l'arrêté du 17 décembre 2008 et de ses annexes qui établissent les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines.

### **Zones vulnérables et zones sensibles**

Deux arrêtés du 20 février 2019 publiés respectivement aux JO du 23 et 27 février 2019 précisent les actions renforcées à mettre en œuvre dans les zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole ainsi que le contenu du bilan, réalisé par le préfet de région, de la mise en œuvre du dispositif qui réduit la pression d'épandage d'azote de toutes origines de chaque exploitation ou élevage en cas de dépassement de la valeur de référence dans le cadre du dispositif de surveillance de l'azote. Dans une note technique du 6 juin 2019 (mise en ligne le 10 juin 2019) à destination des Préfets coordonnateurs de bassin, de région et de département, le ministère de la Transition écologique et solidaire incite à la mise à jour rapide des zones sensibles à l'eutrophisation, où le traitement des stations d'épuration doit être renforcé pour limiter les rejets de phosphore et d'azote dans le milieu. Il précise également certaines modalités de calendrier ainsi que les principes à retenir pour le classement de ces zones.

## 6.10. Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

### **Abonnés domestiques ou assimilés :**

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

### **Capacité de production :**

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m<sup>3</sup>/jour).

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

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

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque

le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

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

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

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

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

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

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

#### **Développement durable :**

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

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

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

#### **Eau souterraine influencée :**

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

#### **HACCP :**

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

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

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

- 💧 0 % : aucune action ;
- 💧 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- 💧 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- 💧 50 % : dossier déposé en préfecture ;
- 💧 60 % : arrêté préfectoral ;



- 💧 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- 💧 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Parties prenantes :**

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

### **Prélèvement :**

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

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

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

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

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



Avec :

- Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ILC : Indice Linéaire de Consommation ( $\text{m}^3/\text{j}/\text{km}$ ) 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 mensualisation :**

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

#### **Taux de prélèvement :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Taux de réclamations [P155.1] :**

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

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

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

### **Volume comptabilisé :**

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

**Volume consommateurs sans comptage :**

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

**Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

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

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

## **6.11. Autres annexes**

## ATTESTATION D'ASSURANCE

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

**Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton  
92800 PUTEAUX**

agissant par délégation et pour le compte des assureurs

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

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » Portant les numéros **2019/FR/PDBI/001** par **CODEVE Insurance Company DAC, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4, Ireland** ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros **XFR0065675PR** et **XFR0066375PR** émises par **AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 61 rue Mstislav Rostropovitch 75832 Paris Cedex 17, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 399 227 354.

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

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

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

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

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

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2020** jusqu'au **31 Décembre 2020** sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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

Fait à Puteaux, le 27/12/2019



## Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

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

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

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

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

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218520** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

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

### GARANTIES DE BASE :

#### RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT :

Engagement annuel maximum de l'Assureur, toutes garanties confondues : **10 000 000 EUR**

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

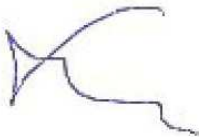
Période de la police du 01/01/2020 au 31/12/2020 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2020 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 12/11/2019

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :







Notre référence à rappeler  
dans toute correspondance :

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES  
EAUX**

**21, rue La Boétie**

**75008 PARIS**

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

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

### **Attestation d'assurance 2020**

**Valable à compter du 01/01/2020 jusqu'au 31/12/2020**

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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







#### Ce contrat garantit

- du fait des activités professionnelles mentionnées ci-avant,
- pour une participation à des opérations de construction d'un ouvrage non soumis à l'obligation d'assurance,
- lorsque l'opération n'excède pas 30.000.000 € HT (travaux et honoraires compris), ou que le marché de l'assuré n'excède pas pour les ouvrages suivants :
  - Réseaux de chaleur : 3 000 000 € HT
  - Eoliennes : 3 000 000 € HT y compris honoraires pour la part concernant l'infrastructure
  - Installations photovoltaïques (au sol et sur un ouvrage non soumis) : 3 000 000 € HT
  - Cuves et réservoirs : 3 000 000 € HT
  - Réseaux enterrés : 10 000 000 € HT

Au-delà de ces montants, l'assuré doit déclarer le chantier concerné et souscrire, auprès de SMA SA, un avenant d'adaptation de garantie. A défaut, il sera fait application d'une règle proportionnelle selon l'article L.121-5 du Code des assurances.

- pour des travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnue par la profession,
- pour des travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date.

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

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

#### SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA SMA SA

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

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





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

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

Fait à Paris,  
Le 20 décembre 2019

Le Président du Directoire  
Par délégation



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

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

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





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

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

**Période de validité : du 01/01/2020 au 31/12/2020**

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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







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

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

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

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

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

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

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

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





## 2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

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

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

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

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

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

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

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





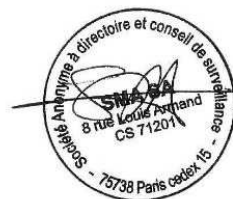
La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

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

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

Fait à PARIS  
Le 20/12/2019

Le Président du Directoire  
*Par délégation*



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

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

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



Ressourcer le monde

Credits photos : © Gettyimages

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

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