



**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**

Beausoleil : Service de l'Eau Potable

## **RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES**

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

### **REPERES DE LECTURE**

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

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

# Avant-propos



## /eolia – Rapport annuel du délégué 2020

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Sommaire

<b>1.</b>	<b>L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....</b>	<b>6</b>
1.1	<i>Un dispositif à votre service.....</i>	7
1.2	<i>Présentation du contrat.....</i>	20
1.3	<i>Les chiffres clés.....</i>	21
1.4	<i>L'essentiel de l'année 2020.....</i>	22
1.5	<i>Les indicateurs réglementaires 2020.....</i>	27
1.6	<i>Autres chiffres clés de l'année 2020.....</i>	28
1.7	<i>Le prix du service public de l'eau.....</i>	30
1.8	<i>Evolutions réglementaires.....</i>	31
<b>2.</b>	<b>LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>33</b>
2.1	<i>Les consommateurs abonnés du service .....</i>	34
2.2	<i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....</i>	35
2.3	<i>Données économiques.....</i>	36
<b>3.</b>	<b>LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>38</b>
3.1	<i>L'inventaire des réseaux.....</i>	39
3.2	<i>Gestion du patrimoine.....</i>	43
<b>4.</b>	<b>LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>46</b>
4.1	<i>La qualité de l'eau .....</i>	47
4.2	<i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....</i>	50
4.3	<i>La maintenance du patrimoine .....</i>	57
<b>5.</b>	<b>RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>61</b>
5.1	<i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....</i>	62
5.2	<i>Situation des biens.....</i>	65
5.3	<i>Les investissements et le renouvellement .....</i>	66
5.4	<i>Les engagements à incidence financière .....</i>	70
<b>6.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>73</b>
6.1	<i>La facture 120 m<sup>3</sup> .....</i>	74
6.2	<i>Les données consommateurs par commune .....</i>	75
6.3	<i>Le synoptique du réseau.....</i>	76
6.4	<i>La qualité de l'eau .....</i>	77
6.5	<i>Les engagements spécifiques au service .....</i>	81
6.6	<i>Annexes financières.....</i>	90
6.7	<i>Reconnaissance et certification de service .....</i>	100
6.8	<i>Actualité réglementaire 2020.....</i>	103

6.9	<i>Glossaire</i> .....	108
6.10	<i>Autres annexes</i> .....	114

# 1.

L'ESSENTIEL DE  
L'ANNÉE



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

## 1.1 Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Veolia Eau Riviera Française  
17 route de Sospel  
06500 Menton  
Tel : 0 969 329 328  
Fax : 04.92.29.69.21

### TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



*Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.*

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au 0 969 329 328 (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

### VOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE EST ACCESSIBLE :

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

### VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

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

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

### → Une organisation réactive

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'eau.

### → Les fonctions support : des services experts

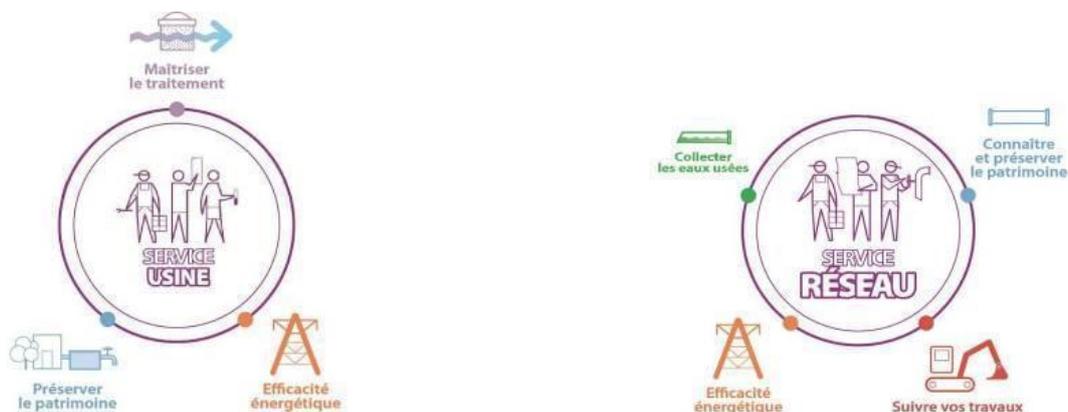
Chaque Territoire de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

- ✓ la clientèle,
- ✓ la maîtrise technique et l'aide à l'exploitation,
- ✓ la qualité, la sécurité et l'environnement,
- ✓ les ressources humaines et la formation,
- ✓ la finance,
- ✓ l'informatique technique et de gestion,
- ✓ la communication,
- ✓ la veille juridique et réglementaire.

### → L'organisation locale : mettre nos compétences au plus près du terrain

Veolia organise ses compétences au plus près du terrain en créant :

- ✓ une filière dédiée aux consommateurs,
- ✓ une filière exploitation structurée autour de compétences réseaux et usines, eau et assainissement.



Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre compte-rendu.

Votre interlocuteur privilégié concernant les problématiques eau et assainissement :



Gilles PIAZZA  
Manager de Service Littoral Est  
Bureaux de Menton  
17 route de Sospel  
06502 Menton

Vous pouvez le joindre à tout moment, sur :

- Son adresse email : gilles.piazza@veolia.com
- Son téléphone portable au : 06.03.70.07.62

❖ **Le site d'exploitation**

[L'AGENCE DE MENTON](#)

Elle est composée de deux services locaux (Eau & Assainissement) qui sont chargées d'assurer l'exploitation des services au quotidien, appuyées par les services, techniques, clients, administratifs et financiers du Territoire Alpes Maritimes.

Le service local Eau Potable de l'Agence, est basée à Menton, au 17 route de Sospel. Elle concentre son activité autour des communes de Menton, Beausoleil, Castillon, ainsi que l'ensemble des communes du S.I.E.C.L.

❖ **Les Moyens Humains**

L'effectif global de l'Unité Opérationnelle Eau Potable est de 26 agents répartis comme suit :

- 1 Manager de service Littoral Est
- 1 Relais de gestion administrative
- 4 Relais Local Métier
- 1 Chargé de Clientèle
- 6 Techniciens de réseau et 1 agent clientèle technique
- 9 Agents travaux
- 3 Agents production

Les agents se caractérisent par une très grande polyvalence et peuvent se remplacer mutuellement en cas d'absence.

Ils sont également titulaires de toutes les habilitations de sécurité (habilitations électriques, travaux en espace confinés, vaccinations,...).

### ❖ Les Moyens Techniques

Notre équipe travaux et nos ouvriers de réseau sont entièrement dédiés au périmètre pris en charge par l'Agence de Menton. Nos agents disposent de tout le matériel nécessaire à l'entretien courant des installations, ainsi qu'à l'exécution de certaines opérations spécifiques :

- Matériel de chantier nécessaire à l'entretien des réseaux d'eau potable et d'assainissement (camion, pelle mécanique, compresseur, matériel de signalisation, outillage divers,...),
- Matériel spécifique à l'exploitation des réseaux d'eau potable et d'assainissement (matériel d'inspection télévisé, corrélateur acoustique,...) ainsi que tout le matériel électrique nécessaire à nos agents du service Usine.

### ❖ Les services mutualisés

Dans le cadre d'un engagement permanent au service des Collectivités locales et des Consommateurs, l'exigence quotidienne de Veolia Eau est de délivrer un service de qualité irréprochable, de comprendre les besoins de ses Clients et d'apporter un soin extrême à répondre à leurs demandes. A cette fin, le capital d'expériences de Veolia Eau, le savoir-faire, les compétences et le dévouement de ses collaborateurs, sont mis à disposition de ses Clients.

La direction du Centre Régional Côte d'Azur de Veolia Eau est basée à Nice, 12 Boulevard René Cassin, et pilote l'activité sur l'ensemble du territoire des Alpes Maritimes au travers d'implantations locales d'Est en Ouest à Menton, Villefranche, Nice, St Laurent du Var, Antibes - Sophia Antipolis, Mandelieu. Cette organisation décentralisée de Veolia Eau, ses moyens d'expertise et d'intervention, lui permettent de servir ses clients dans les meilleures conditions, de favoriser le développement d'initiatives locales pour proposer des solutions sur mesure, d'être partout disponibles pour faire face aux situations courantes comme aux crises liées à des événements exceptionnels.

# QUALITÉ

## *Une vision satisfaction client*

---

VEOLIA est une entreprise soucieuse de la satisfaction de ses clients. C'est pourquoi elle se dévoue à toujours proposer **des solutions satisfaisantes et innovantes**. De plus, c'est autant à ses clients externes qu'à ses clients internes (les salariés) que VEOLIA doit répondre présent et se mettre à l'épreuve.

Courant 2020, c'est **un nouveau souffle** qui a fait vibrer la partie Qualité du système de Management QSE au sein du Territoire Alpes Maritimes.

## *Les audits*

---

L'audit de certification AFNOR pour les normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001 a permis de faire avancer la démarche intégrée. Un véritable travail de fond a été mené pour répondre aux exigences normatives, en plus de celles réglementaires.

Les audits de certification se sont déroulés du 29 au 30 septembre 2020 sur le territoire des Alpes Maritimes, plus précisément à la STEP d'Antibes et à l'usine d'eau potable de Mandelieu. Les résultats ont été particulièrement bons : **aucune non conformité** n'a été à déplorer et **de nombreux points forts sont à souligner** (comme la gestion des crises, les tests de situation d'urgence, la gestion des déchets...).

La refonte de nombreux documents a amené une mise à jour globale du système et une évolution **vers le management de l'excellence**. Parmi les mises à jour importantes, nous pouvons citer :

- Plans de prévention, protocoles de sécurité
- Plan interne de gestion de crise
- Retour d'expérience après une crise
- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)

## *Le rôle du service QSE*

---

Grâce à ces remaniements, la gestion documentaire du Territoire **se structure, se mutualise, se rationalise et se centralise** pour répondre toujours mieux et de manière plus pertinente à la satisfaction client. Le service QSE se positionne comme un service support qui **structure** les outils et documents mis à la disposition des exploitants.

## *Des actions concrètes au plus près des clients*

---

Alors que les Alpes Maritimes ont été frappées de plein fouet le 2 octobre 2020 par la tempête Alex; VEOLIA met tout en œuvre pour subvenir aux besoins des sinistrés dans des temps particulièrement courts.

C'est toute l'équipe des Alpes Maritimes qui s'est mobilisée, qui a répondu présente pour effectuer les travaux d'urgence des vallées sinistrées (La Roya, La Tinée et la Vésubie).

Cet engagement fort se traduit par des équipes soudées et motivées pour donner entière satisfaction aux abonnés, encore plus avec des enjeux humains.

Le 27 novembre 2020, c'est le Président Directeur Général de VEOLIA en personne, Antoine FREROT, qui va au contact des communes touchées par la tempête. Un geste particulièrement fort pour les équipiers qui étaient sur place.



## SANTÉ, SÉCURITÉ ET PRÉVENTION AU TRAVAIL

La prévention des risques professionnels, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail constituent des valeurs fondamentales de VEOLIA.

Notre première richesse et, par conséquent, notre premier atout, ce sont les femmes et les hommes qui constituent notre Groupe. **Préserver de manière durable la santé et la sécurité de chacun d'eux, tout en protégeant nos clients et les communautés que nous servons, est notre priorité absolue.**

Depuis 2008, VEOLIA a adossé sa politique sur les principes directeurs du Bureau International du Travail, en signant la déclaration de Séoul sur la prévention, la sécurité et la santé au travail.

Consciente de sa responsabilité envers ses collaborateurs et ses partenaires, VEOLIA inscrit son engagement pour la santé et la sécurité dans chacune de ses actions, développant une culture de la prévention à tous les niveaux.

La démarche d'amélioration continue de la culture prévention, santé et sécurité de VEOLIA repose sur cinq piliers :

- ✓ Impliquer l'ensemble de la ligne managériale
- ✓ Améliorer le management des risques santé et sécurité
- ✓ Améliorer la communication et le dialogue
- ✓ Former et impliquer tous les collaborateurs
- ✓ Suivre et contrôler la performance prévention, santé et sécurité

### Des objectifs

Le groupe, à l'échelle nationale avait fixé, à horizon 2020, les objectifs suivants :

- ✓ Réduire de 20% par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt (Taux de Fréquence < 5 à l'échelle nationale)
- ✓ Réduire la gravité des accidents du travail (Taux de Gravité < 0,3 à l'échelle nationale)

Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :

- ✓ Maintenir le « 0 accident mortel »
- ✓ Maintenir notre niveau élevé de formation à la prévention et la sécurité
- ✓ Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presque accidents ».
- ✓ Poursuivre le développement de nos outils de prévention des risques psychosociaux et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

De nouveaux objectifs, proposés dans notre future ligne directrice "Impacts 2023", seront présentés à nos collaborateurs courant 2021.

### *Un engagement*

---

Préserver la santé et la sécurité de nos équipes est une préoccupation à la fois humaine, organisationnelle et technique.

Chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres. **Ce concept de Vigilance Partagée guide, au quotidien, nos actions** et s'appuie sur la mise en œuvre de moyens importants :

- ✓ **Evaluation des risques professionnels**
- ✓ **Formations, sensibilisation et implication du personnel**
- ✓ **Mise en place d'actions correctives et préventives adaptées**
- ✓ **Retour d'expérience par l'analyse des accidents et des presque-accidents**
- ✓ **Communication des résultats sécurité auprès des Instances Représentatives du Personnel**

### *Les actions 2020 du Territoire Alpes-Maritimes*

---

En 2020, le Territoire des Alpes-Maritimes a réalisé :

- 259 Visites d'Observations Comportementales (Visites QSE terrain)
- 535 Minutes sécurité
- 204 Remontées de situations dangereuses, presque-accidents et accidents bénins
- 446 tests de dépistage des addictions

Notre équipe poursuit ses actions de sensibilisation telles que la Semaine Mondiale de la Sécurité du Groupe VEOLIA.

Il est à souligner l'effort entrepris en terme de formation des agents pour leurs certifications à intervenir en espace confiné (CATEC obligatoire au 1<sup>er</sup> décembre 2017), à l'intervention à proximité des réseaux (AIPR obligatoire au 1<sup>er</sup> janvier 2018) ou à l'habilitation au dépotage de produits chimiques par exemples.

Parmi les actions notables, nous pouvons citer également :

- Près de 3000 diagnostics effectués et plus d'une centaine de mises en conformité de machines tournantes (suite à la réglementation machine)
- Diagnostics et actions mises en oeuvre sur les silos à boues fermés et autres bâches fermée

### *La Semaine Mondiale Santé et Sécurité de VEOLIA*

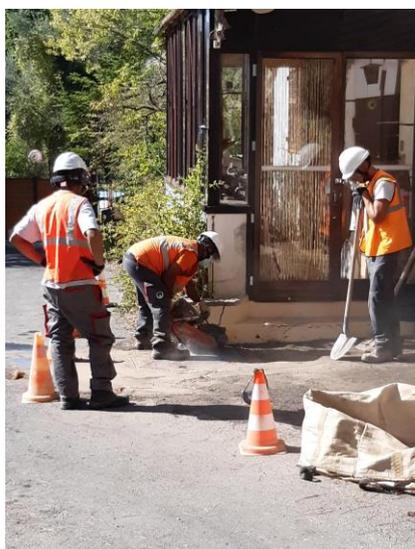
**Pour la 6<sup>ème</sup> édition de la Semaine Mondiale Santé Sécurité de Veolia, ce sont des ateliers et des interventions qui ont assuré l'animation.** Un programme libre que le Territoire Alpes-Maritimes a orienté vers son fil rouge de l'année 2020 : les remontées terrain concernant les situations dangereuses, les presque-accidents et les accidents bénins. L'accent a donc été mis sur l'animation des équipes, la reconnaissance des accidents bénins et les outils mis à disposition pour ces remontées terrain.

Le taux de participation à la Semaine, déroulée du 14/09/2020 au 18/09/2020, est particulièrement élevé : 92%.

La prévention des risques professionnels, c'est l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail. Il s'agit d'une obligation réglementaire qui s'impose à l'employeur et dont les principes généraux sont inscrits dans le Code du travail. **La Semaine Mondiale Santé Sécurité tient tout son rôle dans la prévention des risques professionnels.**

Ainsi, sur le Territoire Alpes-Maritimes, l'ensemble des collaborateurs a participé à des ateliers pédagogiques et ludiques autour des remontées terrain :

- animations par notre partenaire et fournisseur Milwaukee sur les scies sabre et découpes de différents matériaux
- sécurité routière
- consignation électrique
- chasses aux risques grandeur nature
- concours de remontées de situations dangereuses
- quizz sécurité
- tests salivaires et alcoolémie, mis en oeuvre dans notre démarche OSCAR (lutte contre les addictions)
- minutes sécurité sur les 10 règles fondamentales de VEOLIA



### *Une démarche de lutte contre les addictions*

**Depuis 2018, le nouveau combat mené par la division Eau de Veolia dans les Alpes-Maritimes concerne les addictions.** Un fléau au regard des statistiques à l'échelle de la France : 30% de consommateurs réguliers de cannabis chez les jeunes adultes ; 14% de consommateurs quotidiens d'alcool ; 19% des adolescents consomment des médicaments psychotropes.

La consommation de substances psychoactives (alcool et drogues) peut mettre en danger la santé et la sécurité des salariés et être à l'origine d'accidents de travail. C'est pourquoi VEOLIA a mis en place une démarche de prévention des risques en informant, en sensibilisant, en dépistant et en accompagnant ses collaborateurs.

**En 2019, l'éthylotest et les tests salivaires sont devenus une pratique courante dans l'entreprise,** au même titre que les Visites d'Observations Comportementales, pour s'assurer que le travail est réalisé en toute sécurité. **Pour ne pas perdre sa vie à la gagner, VEOLIA a décidé ainsi de prendre le fléau des addictions par les cornes.**



**Fiche TIC TAC**

TIC : Test Inopiné & Collectif, TAC : Test sur une Alerte Concrète (voir page 3)  
 Chaque dépistage doit être tracé sur cette fiche ; à l'issue du dépistage, si le collaborateur testé en fait la demande, une copie de la fiche lui est remise, l'original est transmis à la RH (durée de conservation : 3 ans).

**MISE EN ŒUVRE DU DÉPISTAGE SALIVAIRE ET ALCOOLÉMIÉ (TIC OU TAC)**

Nom & prénom du collaborateur testé : ..... Matricule : .....  
 Date : ..... Site : ..... Témoin éventuel : .....

Nom & prénom du responsable du test : .....

Le collaborateur est informé des modalités du dépistage :  oui  non  
 Le collaborateur accepte le dépistage :  oui  non  
En cas réponse non, le collaborateur reconnaît avoir refusé de se soumettre au test contrairement aux dispositions du règlement intérieur et avoir été prévenu des conséquences de son refus.

**1<sup>er</sup> test salivaire** heure : ..... date de péremption du test : .....  
 **positif** pour au moins une famille de substances testées ; cocher la/les famille(s) positive(s) :  
 CA  AM/MET  CO  OP  
 **négatif** pour toutes les familles substances testées

**1<sup>er</sup> test alcoolémie** heure : ..... date de péremption du test : .....  
 Le seuil autorisé est dépassé ?  **oui**  **non**

**Si les réponses aux 2 tests ci-dessus sont négatives, les dépistages sont déclarés négatifs.**

**En cas d'un 1<sup>er</sup> test salivaire positif pour au moins une des familles de substances testées**

- 1) Refaire un deuxième test salivaire. Résultat :  CA  AM/MET  CO  OP  **positif**  **négatif**
- 2) Si le 2<sup>ème</sup> test est aussi positif, le dépistage est positif. Le manager envoie par chronopost (voir procédure spécifique) l'un des tests salivaires positifs et une copie de la fiche TIC-TAC renseignée dans un sachet scellé pour analyse au laboratoire ToxLab (7 rue Jacques Cartier, 75018 Paris).
- 3) Si le 2<sup>ème</sup> test est aussi positif, le manager doit proposer une contre-expertise au collaborateur. Le collaborateur veut la contre-expertise  oui  non
- 4) Si le collaborateur veut la contre-expertise, le manager envoie un 2<sup>ème</sup> test salivaire positif et une copie de la fiche TIC-TAC dans un sachet scellé au laboratoire ToxLab (7 rue Jacques Cartier, 75018 Paris) qui transmettra au laboratoire choisi par le collaborateur dans la liste au verso.

**En cas de dépassement du seuil autorisé lors du 1<sup>er</sup> test alcoolémie (0,25 mg par litre d'air expiré)**

- 1) Refaire un deuxième test 15 minutes plus tard date de péremption du test : .....  
 Résultat du 2<sup>ème</sup> test: le seuil autorisé est dépassé ?  **oui**  **non**
- 2) Si le deuxième test est positif, le dépistage est positif. Le manager doit proposer une contre-expertise au collaborateur. Le collaborateur veut la contre-expertise  oui  non  
 Si le collaborateur demande la contre-expertise, le manager l'accompagne immédiatement dans un laboratoire de biologie médicale pour une prise de sang (2 tubes).

**Si au moins un des dépistages est positif (alcoolémie ou salive) :**

- Mise en sécurité du collaborateur et engager l'accompagnement (voir page 2)
- Le manager informe immédiatement le directeur de territoire/région et le préventeur régional
- Le RRH demande une visite à la médecine du travail et lui transmet une copie de la fiche TIC TAC

Nom & adresse de la médecine du travail : .....

Signatures obligatoires

Collaborateur testé      Responsable du test      Témoin s'il y en a un

La fiche TIC TAC est la propriété intellectuelle de Veolia Eau France, toute diffusion et reproduction est interdite. V7.2 10/3/20 - Page 1/3

**Un flash prévention**

**Parce que la prévention est le meilleur allié de la sécurité et la santé au travail, l'adopter c'est adapter le travail à l'Homme et garantir ainsi la performance de l'entreprise.**

Élément important de la prévention, la communication interne est, non seulement, un vecteur de cohésion au sein des équipes mais également de succès pour l'entreprise.

Bien communiquer au sein de l'entreprise, c'est améliorer l'efficacité de l'organisation en apportant une meilleure cohérence et accroître la productivité grâce à une motivation des salariés démultipliée. **La communication interne sur la prévention permet ainsi à VEOLIA de former, informer, motiver, impliquer et fédérer.**

La communication interne donne un sens aux actions. **Des collaborateurs bien dans leurs têtes, impliqués dans la vie de l'entreprise, c'est un meilleur service offert aux clients.**

Différents supports de communication sont à la disposition des collaborateurs de VEOLIA, classés en 2 grandes catégories : les **supports oraux** et les **supports écrits**.

**Supports oraux**

- **Entretiens individuels** : ils sont l'occasion d'un dialogue, un échange personnalisé avec chaque collaborateur lors duquel sont abordés divers sujets : évaluation, plan de formation, etc.
- **Réunions** (d'information, d'échanges, etc.) : ces rendez-vous permettent de faire passer diverses informations sur l'entreprise, son actualité, ses succès, ses accidents et presque-accidents, etc., avec tout le personnel.

### Supports écrits

- **Flash d'informations "Podium" mensuel.** : permet de faire remonter le podium (top 3) des situations dangereuses, presque-accidents et accidents bénins du mois. Une communication ciblée et qui permet de montrer les actions menées par rapport à ces remontées terrain.
- **Affichage** : informer sur la sécurité, le règlement d'intérieur, les événements intra entreprise, les services annexes à disposition des salariés, etc.
- **Intranet** : informer, échanger, transmettre, former, etc.
- **Événements** : Vœux internes, Printemps de la Sécurité, Semaine Mondiale de la Sécurité, etc.

### Résultats

Chez VEOLIA, des progrès considérables ont été accomplis, dans les dix dernières années, dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.

Ainsi, en 2020, si le Territoire Alpes-Maritimes a connu 2 accidents de travail avec arrêt, **le nombre total d'accidents de travail est stable entre 2019 et 2020**. Le Taux de Fréquence -Nombre d'Accident du Travail avec Arrêt X 1.000.000 / Nombre d'heures travaillées- est à 6,73 en fin d'année.

Un résultat encourageant qui souligne l'efficacité de la démarche de prévention engagée par VEOLIA.

## ENVIRONNEMENT

### Nous sommes des Ressorceurs

Tous les salariés de VEOLIA sont directement concernés par le volet Environnement. Depuis 2018, VEOLIA a lancé le mouvement #WeareResorceurs. Avec les mots d'ordre suivants :



De manière globale : “C’est ressourcer le monde en partageant le même état d’esprit.”

### ***Des projets communs***

---

Pour se faire, le Territoire des Alpes-Maritimes mène plusieurs sujets concernant l’environnement. Il y a des projets annuels et des actions plus ponctuelles qui rythment la vie des équipes.

Par exemple, en 2020 a eu lieu la journée du Développement Durable organisée à la Station d’Épuration d’Allos, en partenariat avec la collectivité. Lors de cette journée, petits et grands ont pu découvrir les procédés d’une station d’épuration, les enjeux du traitement des eaux urbaines et la qualité des rejets en milieux naturels.



Ces journées permettent à tous de s’initier au monde des Ressourcers VEOLIA et de mesurer les impacts environnementaux de nos activités. Il s’agit là aussi d’un moyen pédagogique pour sensibiliser les plus jeunes aux défis environnementaux à venir.

### ***Des actions au quotidien***

---

D’autres actions sont menées dans les services.

Par exemple, un audit global sur les aires de dépotage des stations d’épuration et usines d’eau potable est en cours de déploiement. Ces audits permettent de vérifier les niveaux d’équipement des zones de dépotage, de contrôler que les protocoles sont respectés par les fournisseurs et que la protection de l’environnement est bien au cœur de nos actions quotidiennes.



## Une vision sur l'année

De nombreuses actions ponctuelles sont également déployées dans le courant de l'année. Pour 2020, une campagne a été lancée pour équiper deux sites témoins de balisage et de communication forte sur le tri des déchets. Vu les très bonnes remarques lors de l'audit de certification et la fierté de nos équipes de s'occuper de zones vitrines et attrayantes, nous allons continuer cette démarche sur d'autres sites afin de mettre en valeur le tri des déchets.



Pour 2021, c'est le déploiement de "cendriers de poche", aux couleurs de VEOLIA, qui a été proposé et validé par la Direction du Territoire. Ce geste fort va permettre d'accompagner nos salariés dans la démarche de protection de l'environnement et surtout, de continuer le tri des déchets jusqu'aux plus petits déchets. C'est une démarche qui se veut vertueuse auprès de nos salariés et de nos clients.



## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	BEAUSOLEIL
✓ Numéro du contrat	C1260
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/05/2011
✓ Date de fin du contrat	30/04/2023
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	S.I.E.C.L	Achat d'eau au SIECL

#### ✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	07/09/2017	- Révision des charges d'exploitation et des tarifs du délégataire; - Applications des évolutions réglementaires - Lois dites BROTTEs, WARSMANN et HAMON; - Renforcement de la solidarité en matière d'accès à l'eau potable; - Renforcement des actions en matière de développement durable.

Veolia Eau apporte sa participation active à la Commission Consultative des Services Publics Locaux, instance d'information et d'échanges au sein de laquelle les usagers sont appelés à jouer leur rôle d'acteurs dans la gestion de l'eau.

# 1.3 Les chiffres clés

Beausoleil : Service de l'Eau Potable

## Chiffres clés



**9 621**

Nombre d'habitants desservis



**2 851**

Nombre d'abonnés  
(clients)



Nombre d'installations de  
production



**32**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**91,0**

Rendement de réseau (%)



**91,6**

Rendement de réseau synchrone (%)



**217**

Consommation moyenne (l/hab/j)

# 1.4 L'essentiel de l'année 2020

## 1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

L'année 2020 est, tout comme l'année 2019, marquée par la forte croissance du nombre de logements ou de promotions qui fait craindre à terme des difficultés d'alimentation, et notamment pour les besoins de la défense incendie.

## 1.4.2 Propositions d'amélioration

Un planning pluriannuel est établi en partenariat avec la commune de Beausoleil.

Un projet de programme de travaux pluriannuel sur le réseau d'eau potable de la commune est présenté ci-dessous. Il est issu des échanges qui ont eu lieu entre les services de la mairie et Veolia.

Les axes d'amélioration proposés sont issus de l'analyse des tronçons identifiés comme les points les plus sensibles d'un point de vue :

- de la fréquence d'intervention (piquage canalisation, rupture de canalisation) ;
- de l'ancienneté et de la vétusté des réseaux ;
- de la sensibilité à l'environnement.

Les priorités de renouvellement / travaux neufs ont été définies à partir d'une analyse multicritères basée sur les aspects suivants :

- Etat du réseau (risque de casse / effondrement des conduites) ;
- Hydraulique (capacité hydraulique au regard des besoins en consommation et de la défense incendie) ;
- Impact (impact d'une casse / fuite / coupure d'eau) ;
- Sécurisation de l'alimentation en eau potable (création de maillages, la pose de vannes...) ;
- Opportunités de travaux (opportunités liées aux programmes de travaux de voirie).

### 1.4.3 Les collaborateurs de Veolia mobilisés pour assurer les services essentiels

Protéger la santé de nos salariés, de nos clients et assurer la continuité du service public de l'eau et de l'assainissement, ont été les deux priorités qui ont guidé notre organisation et les procédures mises en œuvre dans le cadre de la pandémie de COVID-19, et ce dès la première période de confinement en mars 2020.

#### PRÉSERVATION DE LA SANTÉ DES SALARIÉS

##### → Généralités et mesures barrières

Les mesures de protection appliquées en cas de pandémie ont pour objectif de protéger au mieux les personnes se trouvant en contact avec une source de contamination et de réduire les risques de propagation de l'agent infectieux.

Ces mesures de protection, rendues obligatoire par Veolia lors d'une pandémie, reposent sur les éléments suivants :

- **Le port permanent du masque de protection est systématique au sein des locaux / sites de l'entreprise, en tous lieux et toutes circonstances**, à l'exception :
  - des personnes seules dans un bureau individuel et fermé, ou dans un véhicule,
  - à l'extérieur en respectant une distance physique de 2 mètres, en conservant un masque à disposition au cas où une personne s'approcherait.

Les masques UNS (à usage non sanitaire) ne sont pas autorisés au sein de l'entreprise et pendant les heures de travail.

- **Les gestes barrières à respecter impérativement :**
  - Nettoyage fréquent des mains avec du savon ou du gel hydroalcoolique,
  - Respect en toutes circonstances de la distanciation physique minimale de 1 mètre avec port obligatoire du masque chirurgical, ou FFP2 ou FFP3 selon la nature de l'activité exercée,
  - Respect impératif d'une distance physique de 2 mètres en cas de non-port temporaire d'un masque de protection dans les lieux de restauration (cantine, cafétéria, ...) en conservant un masque à disposition au cas où une personne s'approcherait,
  - Utilisation de mouchoir à usage unique,
  - Éviter de se toucher le visage,
  - Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir jetable,
  - Saluer sans se serrer la main, pas d'embrassade,
  - Lors de sa prise de poste sur un site accueillant plusieurs collaborateurs, chaque arrivant doit prendre sa température et s'enregistrer un registre de présence,
  - Le nettoyage/désinfection régulier des objets et des points de contact de sa zone de travail et des salles de réunions,
  - L'aération des locaux plusieurs minutes chaque heure.

Des actions régulières de sensibilisation et de rappel sont menées auprès du personnel, lors de réunions en présentiel ou en visioconférence, par le biais de sms et courriers et de mise en place d'affichage sur tous les sites d'embauche. Le respect des règles est contrôlé par l'encadrement.

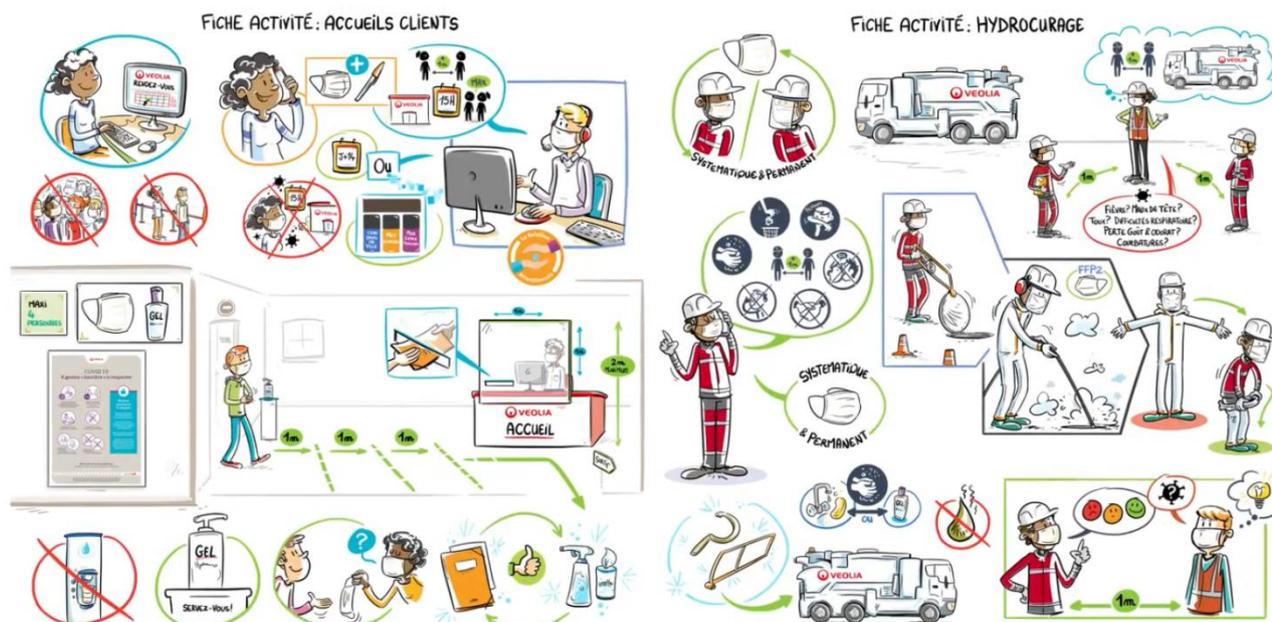
Une attention particulière est portée aux personnes vulnérables (au sens du décret n° 2020-1365 du 10 novembre 2020) qui se déclarent. Chaque fois que leur situation de travail le permet, le télétravail à 100% est mis en œuvre. A défaut, l'aménagement de leur poste de travail pour les périodes en présentiel est effectué afin de leur permettre de travailler en sécurité. Si leurs conditions de travail ne permettent pas un tel aménagement de poste après avis du médecin du travail, ces salariés peuvent être placés en activité partielle.

### → Les équipements de protection individuels

Veolia dispose d'un stock stratégique de masques chirurgicaux, de masques FFP2, de gel hydroalcoolique, de produits et lingettes désinfectantes pour au moins 10 semaines d'utilisation.

### → Autres dispositions particulières en cas de pandémie de type COVID 19

Des fiches didactiques d'explication et des films d'animations détaillent les obligations et recommandations spécifiques à chaque activité (usagers, usines, travaux, etc. ). Ils sont diffusés et commentés aux agents (cf. pièces jointes ci-dessous).



Depuis le premier confinement, le Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été adapté et aux dispositions prises par le gouvernement et les autorités sanitaires au fil de l'évolution de la pandémie dans les différentes régions de France métropolitaine et d'outre-mer et de l'évolution des connaissances scientifiques.

## MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS

### → *Continuité du service*

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

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

Quelques missions ont été interrompues :

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

### → *Organisation interne*

Dans chaque service opérationnel mais aussi dans les fonctions supports (achats, RH , finances, etc), Veolia définit le nombre minimum de personnel nécessaire pour assurer le maintien des missions essentielles et la continuité du service public.

La digitalisation de nos outils et notre Hypervision 360 du service nous permet, notamment en situation de crise, de pouvoir piloter l'exploitation avec un maximum d'efficacité.

Les membres de la cellule de crise du Territoire peuvent se connecter de manière sécurisée à toutes les installations du service et aux superviseurs des usines via des canaux cyber sécurisés comme le réseau technique et la télégestion.

### → *Maintien de la relation consommateur*

- *Maintien des dispositifs d'accueil téléphoniques*  
L'ensemble de nos centres de relation client ont toujours maintenu leur activité de traitement des demandes d'intervention les plus urgentes (manque d'eau, fuites ou encombrement des évacuations d'eaux usées). Un effort conséquent d'information des consommateurs les a parallèlement incités à recourir en priorité aux services digitaux mis à leur disposition, pour les demandes n'ayant pas de caractère d'urgence.
- *Accueils physiques*  
Veolia a adapté la réception de ses consommateurs sur différents sites physiques pour proposer un accueil exclusivement sur rendez-vous et dans le respect absolu des gestes barrières et des consignes des autorités de santé.
- *Resserrer les liens avec les consommateurs*  
Dans cette situation exceptionnelle, nous avons également adapté nos modes classiques d'échanges avec les consommateurs pour maintenir et même renforcer le lien avec leur service d'eau. Pour les rassurer sur leurs services d'eau et d'assainissement dans ce contexte de crise sanitaire, leur délivrer des conseils sur un bon usage de ces services, (ex : garantie sanitaire de l'eau du robinet,

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

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

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

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

## OFFRE VIGIE-COVID 19

Les équipes de recherche de Veolia ont mis au point un système d'alerte baptisé Vigie-COVID19 qui surveille l'évolution du SARS-CoV-2 dans les eaux usées en entrée et sortie des stations d'épuration mais aussi sur les réseaux d'évacuation. Cette méthode permet d'anticiper avec 1 à 2 semaines d'avance l'évolution de la circulation de la contamination. Vigie-COVID19 apporte des estimations fiables et exhaustives de la présence du virus, même en cas de variation de la population ou de la pluviométrie.

L'offre Vigie-COVID19 repose sur :

- des prélèvements moyens 24 heures hebdomadaires adaptés aux installations
- une analyse du virus SARS-CoV-2 par PCR (DD ou RT-qPCR) avec des résultats fiables et éprouvés
- des résultats d'analyses contextualisés en fonction du débit et de la charge organique
- une restitution synthétique en ligne via un tableau de bord de la dynamique d'évolution de la charge virale

Cette solution est déployée et proposée sur l'ensemble du territoire national (voir <https://www.veolia.fr/medias/actualites/vigie-covid-19-veolia-surveille-presence-du-sars-cov-2-eaux-usees>)

## 1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	9 621
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	1,73 Euro/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	110
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	91,0 %
	Rendement de réseau sur période synchrone	Délégataire	91,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	12,54 m <sup>3</sup> /jour/km
	Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Délégataire	11,79 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	9,96 m <sup>3</sup> /jour/km
	Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délégataire	9,21 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,69 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	0 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,75 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	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	1,02 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,05 u/1000 abonnés

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

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

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

## 1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
VP.062	Volume prélevé	Délegataire	m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délegataire	m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délegataire	894 273 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délegataire	894 273 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délegataire	8 449 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délegataire	813 832 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délegataire	11
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
	Longueur de réseau	Délegataire	32 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	22 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délegataire	30 ml
	Nombre de branchements	Délegataire	1 944
	Nombre de branchements en plomb	Délegataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délegataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délegataire	7
	Nombre de compteurs	Délegataire	2 757
	Nombre de compteurs remplacés	Délegataire	22
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délegataire	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délegataire	2 851
	- Abonnés domestiques	Délegataire	2 851
	- Abonnés non domestiques	Délegataire	
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délegataire	
	Volume vendu	Délegataire	798 883 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délegataire	798 883 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délegataire	m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délegataire	m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délegataire	217 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délegataire	286 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 2020
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	90 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2020
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2020
Energie relevée consommée	Délégataire	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 BEAUSOLEIL, 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 :

BEAUSOLEIL	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>157,31</b>	<b>156,18</b>	-0,72%
Abonnement			47,29	47,56	0,57%
Consommation	120	0,9051	110,02	108,62	-1,28%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0545</b>	<b>6,54</b>	<b>6,54</b>	0,00%
<b>Organismes publics</b>			<b>32,40</b>	<b>33,60</b>	3,70%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,28	32,4	33,6	3,70%
<b>TOTAL HT</b>			<b>196,25</b>	<b>196,32</b>	0,03%
TVA			10,79	10,80	0,03%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>207,04</b>	<b>207,11</b>	0,03%
<b>Prix TTX du service au m3 pour 120m<sup>3</sup></b>			<b>1,73</b>	<b>1,73</b>	0,03%

Les factures type sont présentées en annexe.

## 1.8 Evolutions réglementaires

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

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

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

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

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

### **Chlorure de Vinyle Monomère**

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine. Celle-ci positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Aussi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

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

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

L'instruction DGS/EA4/2020/177 à destination des Agences Régionales de Santé (ARS) et des préfets, en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH). Ces modalités de gestion sont exercées par les ARS en lien avec les Collectivités, responsables, le cas échéant, de la mise en œuvre des actions correctives. Cette instruction précise notamment les modalités avec lesquelles les ARS sélectionnent les pesticides et les métabolites de pesticides à prendre en compte dans le contrôle sanitaire des EDCH.

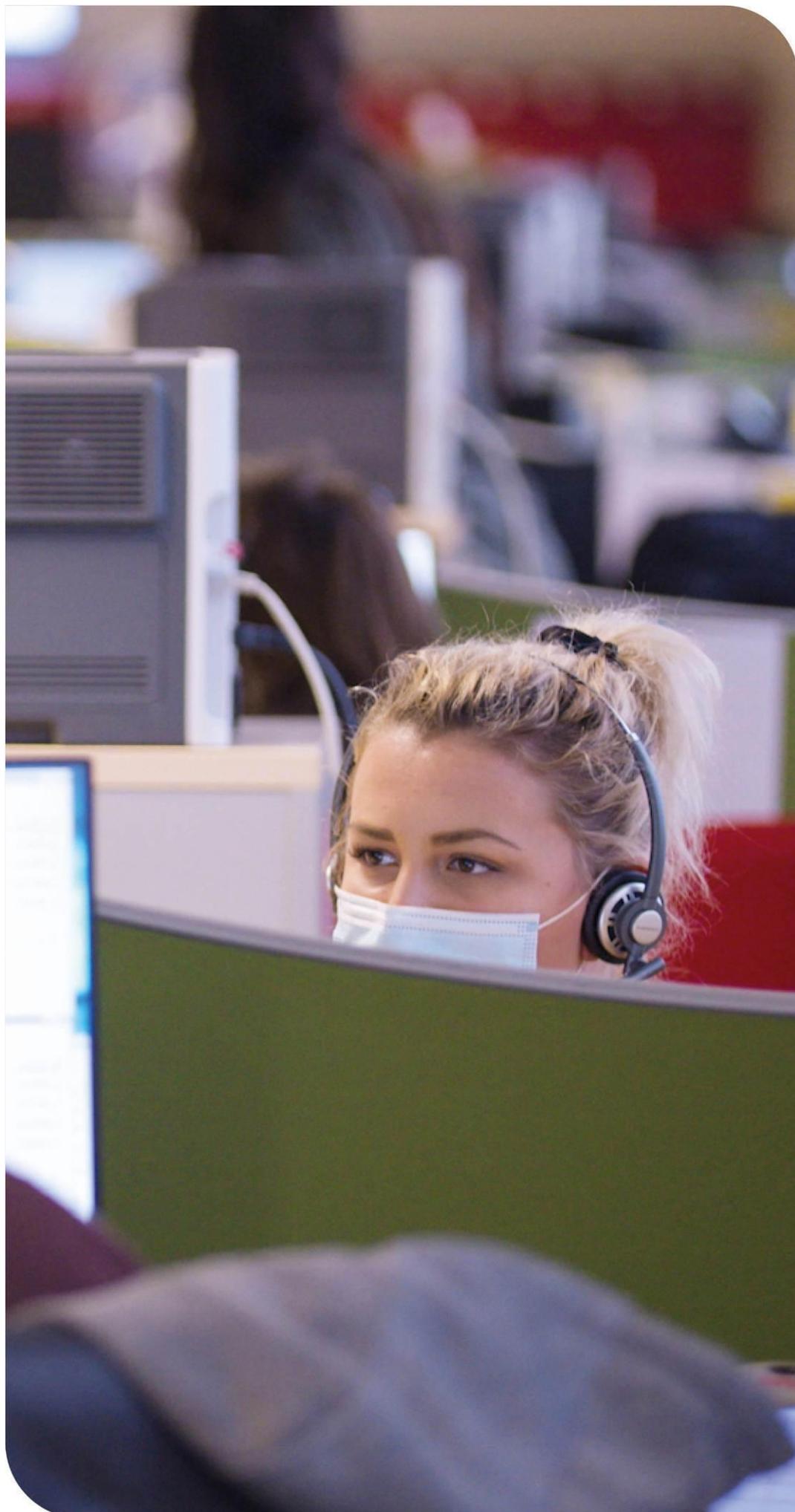
Par rapport à la précédente instruction de décembre 2010, cette nouvelle instruction intègre les avis de l'Anses les plus récents, dont l'avis du 30 janvier 2019 relatif à l'évaluation de la pertinence des métabolites de pesticides dans les EDCH. Cette instruction s'inscrit également en cohérence avec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

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

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

# 2.

LES  
CONSOmmATEURS  
DE VOTRE SERVICE  
ET LEUR  
CONSOmmATION



Veolia fait de la « Relation Attentionnée » le principe transversal qui guide l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

## 2.1 Les consommateurs abonnés du service

### → *Le nombre d'abonnés*

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>2 553</b>	<b>2 575</b>	<b>2 614</b>	<b>2 622</b>	<b>2 851</b>	<b>8,7%</b>
domestiques ou assimilés	2 552	2 574	2 613	2 621	2 851	8,8%

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	604	590	761	645	915	41,9%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	232	218	329	239	471	97,1%
Taux de clients mensualisés	22,9 %	24,0 %	26,8 %	27,9 %	29,6 %	6,1%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	38,9 %	43,9 %	41,2 %	42,4 %	43,4 %	2,4%
Taux de mutation	10,1 %	9,4 %	13,9 %	10,1 %	18,2 %	80,2%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

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

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

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

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

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

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	87	83	84	86	90	+4
La continuité de service	93	95	96	95	98	+3
La qualité de l'eau distribuée	79	80	81	84	86	+2
Le niveau de prix facturé	54	52	57	54	64	+10
La qualité du service client offert aux abonnés	83	76	79	81	86	+5
Le traitement des nouveaux abonnements	86	88	88	92	96	+4
L'information délivrée aux abonnés	74	67	73	73	80	+7

### → Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

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

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

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

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

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

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

## 2.3 Données économiques

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

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

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,24 %</b>	<b>0,34 %</b>	<b>4,42 %</b>	<b>0,74 %</b>	<b>1,02 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	4 415	6 247	8 291	16 770	19 150
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 870 870	1 844 956	187 447	2 274 222	1 878 309

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 échéanciers de paiement

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	14	11	14	26	22

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

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

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

En 2020, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	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)	798 793	812 639	933 303	768 810	798 883

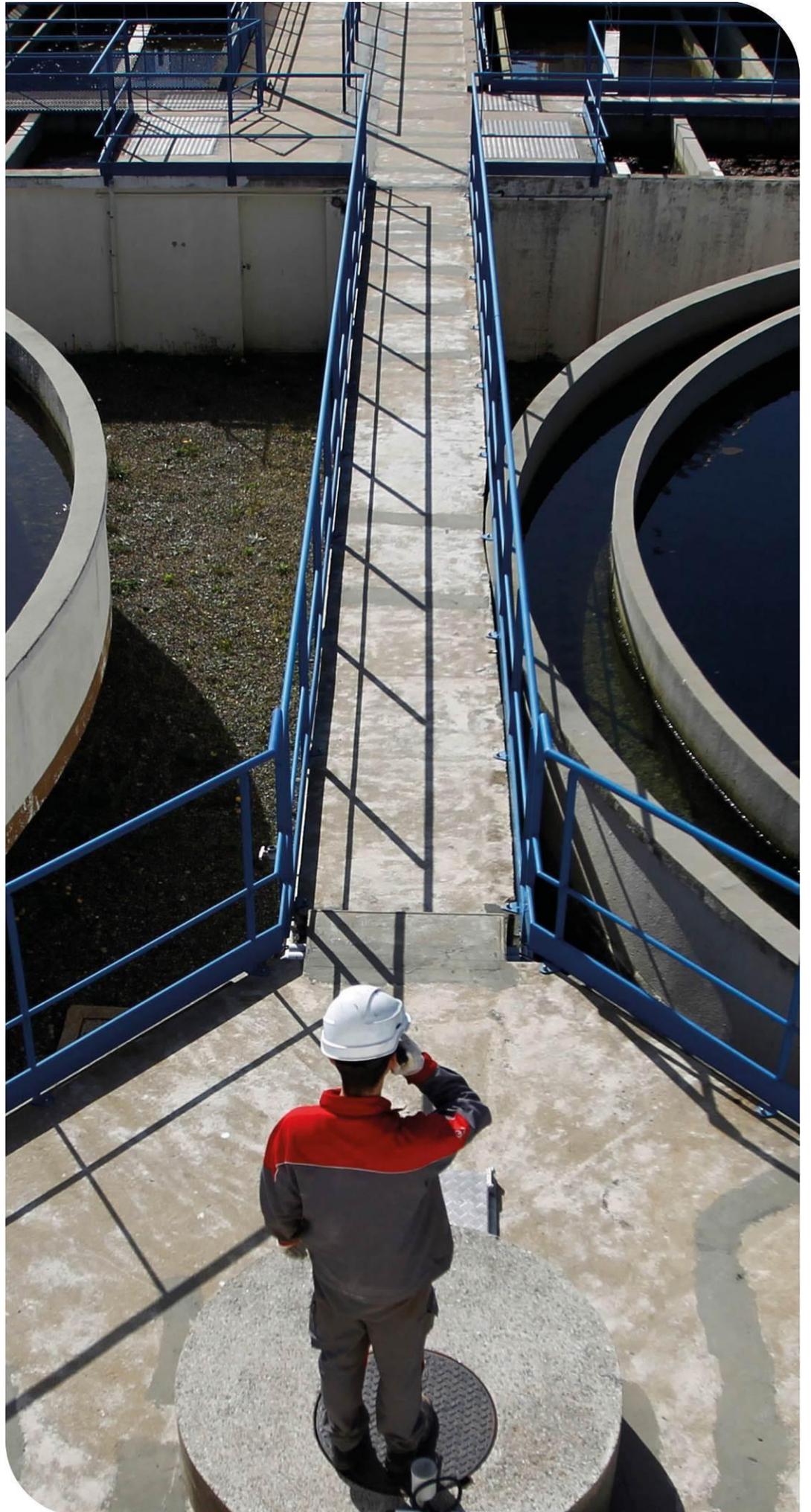
Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 109.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

### → *Le suivi des chèques Eau*

Le montant des chèques Eau utilisés s'élève pour l'année 2020 à 1 300€.

# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE



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

## 3.1 L'inventaire des réseaux

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

Cette section présente la liste :

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

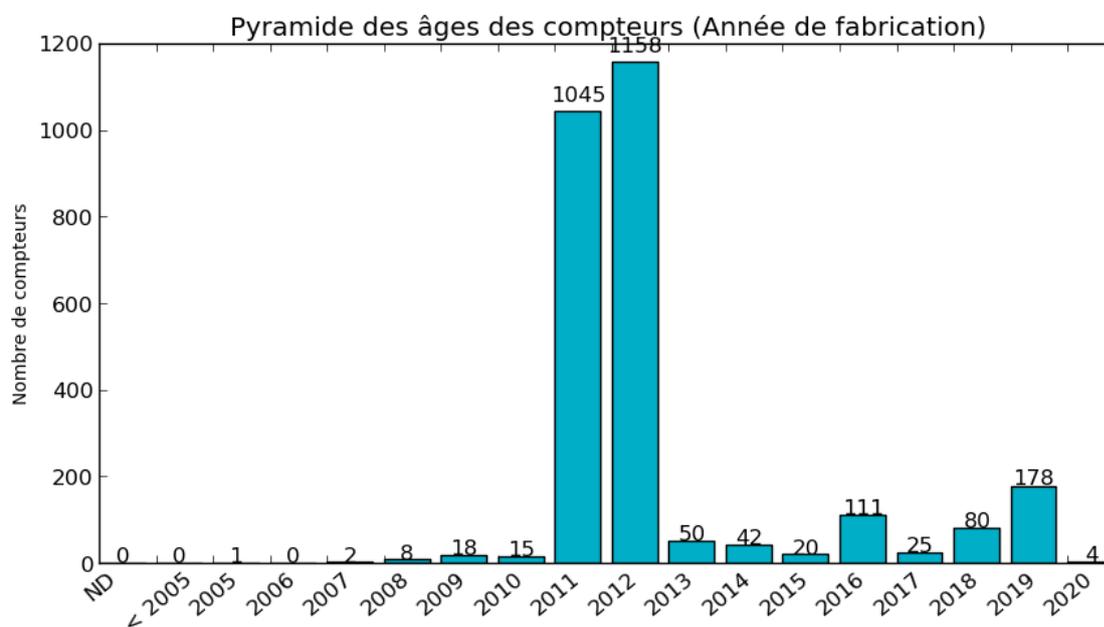
Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	31,1	31,2	31,3	31,6	31,7	0,3%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0,0%
Longueur de distribution (ml)	31 123	31 211	31 251	31 627	31 678	0,2%
<i>dont canalisations</i>	21 660	21 728	21 743	22 066	22 075	0,0%
<i>dont branchements</i>	9 463	9 483	9 508	9 561	9 603	0,4%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	120	127	127	127	170	33,9%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	64	64	64	64	65	1,6%
<i>dont bouches d'incendie</i>	22	22	22	22	22	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	33	38	38	38	38	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	1	3	3	2	2	0,0%
<i>dont bornes de puisage</i>				1	1	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>					41	
<b>Branchements</b>						
<b>Nombre de branchements</b>	<b>1 917</b>	<b>1 921</b>	<b>1 926</b>	<b>1 937</b>	<b>1 944</b>	<b>0,4%</b>

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	2 481	2 528	2 531	2 541	2 757	8,5%	

Le détail du parc compteurs par diamètre et par année de fabrication est fourni dans la pyramide compteurs établie au 31/12/2020 :

<b>ANNEE</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>65</b>	<b>100</b>	<b>Total général</b>
2005	1						1
2007	1	1					2
2008		1	3	4			8
2009	1	1	10	2	4		18
2010	5	1	9				15
2011	1015	7	18	5			1045
2012	786	311	42	18		1	1158
2013	44	5	1				50
2014	37	4	1				42
2015	16		2	2			20
2016	87	18	4	1		1	111
2017	21	2	2				25
2018	55	18	7				80
2019	163	4	4	3		4	178
2020	3	1					4
<b>Total général</b>	<b>2 235</b>	<b>374</b>	<b>103</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2 757</b>



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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	110	110	110	110	110

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>		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	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>		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		95 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>45</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>		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>110</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2020 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

## 3.2 Gestion 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.

### 3.2.1 Les renouvellements réalisés

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

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

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

#### → Les réseaux

La présentation financière concernant la première catégorie est fournie dans le « Chapitre 5 Le rapport financier du service ».

#### Travaux financés par le délégataire :

Veolia Eau a pris en charge les travaux de renouvellement suivants :

Commune	Adresse	Nature des travaux
Beausoleil	Montée des Alpes	30 ML DE CANALISATION PEHD DN 125
TOTAL		30 ml

#### Le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

→

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>1,63</b>	<b>1,32</b>	<b>1,32</b>	<b>0,94</b>	<b>0,69</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	21 660	21 728	21 743	22 066	22 075
Longueur renouvelée totale (ml)	348	100	231	54	30
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	348	100	231	54	30

### → Les branchements

<b>Renouvellement des branchements plomb</b>	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de branchements	1 917	1 921	1 926	1 937	1 944	0,4%
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 Délégataire et par la Collectivité

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2020 est de : 2

### → Les compteurs

Le renouvellement des compteurs d'eau froide en service est réalisé de manière à :

- répondre aux exigences réglementaires et aux obligations contractuelles.
- optimiser la performance économique du parc compteurs

#### Exigences réglementaires

En France, le « contrôle des compteurs d'eau froide en service » est réglementé par **l'arrêté du 6 mars 2007**. Veolia a opté pour **le renouvellement unitaire des compteurs** selon les prescriptions relatives à l'âge et à la classe métrologique des instruments de mesure.

Une analyse économique du parc compteurs est réalisée à l'aide d'un outil spécifique développé par Le Délégataire.

Selon le résultat de l'étude, un programme de renouvellement appelé « plan économique » axé sur les compteurs enregistrant des consommations importantes, complète éventuellement les plans réglementaires et contractuels. Au travers de cette étude économique, Veolia s'attache à maintenir au plus haut la métrologie des compteurs des principaux consommateurs de manière à optimiser le rendement du parc compteurs.

Les compteurs en service sont répertoriés dans un carnet métrologique sur lequel sont consignées les informations prévues par la Décision Ministérielle du 30 décembre 2008. Un bilan de complétion des informations réglementaires est dressé périodiquement. Des actions correctives sont menées si nécessaire.

<b>Renouvellement des compteurs</b>	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de compteurs	2 481	2 528	2 531	2 541	2 757	8,5%
Nombre de compteurs remplacés	38	27	25	51	22	-55,1%
Taux de compteurs remplacés	1,5	1,1	1,0	1,9	0,8	-57,9%

### Obligations contractuelles

Veolia met en œuvre un plan de renouvellement complémentaire pour satisfaire les obligations contractuelles dans le cas où celles-ci sont différentes des exigences réglementaires.

#### 3.2.2 Les travaux neufs réalisés

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

Il a été posé 7 branchements neufs au cours de l'année 2020. Le détail est fourni ci-après :

<b>ADRESSE</b>	<b>DIAMÈTRE</b>	<b>MATÉRIAU</b>	<b>LINÉAIRE (ml)</b>
AVENUE JEAN BOIN	40	PE	3,00
BOULEVARD GUYNEMER	63	PE	8,00
BOULEVARD GUYNEMER	90	PE	8,00
BOULEVARD GUYNEMER	125	PE	8,00
AVENUE DU PROFESSEUR LANGEVIN	25	PE	4,00
RUE PASTEUR	25	PE	2,00
BOULEVARD DE LA RÉPUBLIQUE	160	PE	9,00
<b>Total général</b>			<b>42,00</b>

Le nombre total de branchements neufs sur l'exercice 2020 est de : 7

Un détail des travaux neufs est fourni en Annexe.

# 4.

LA PERFORMANCE  
ET L'EFFICACITÉ  
OPÉRATIONNELLE  
POUR VOTRE  
SERVICE



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

## 4.1 La qualité de l'eau

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

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

### 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.*



#### 4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	102	60	
Physico-chimique	306	80	

#### 4.1.2 L'eau produite et distribuée

##### → Conformité des paramètres analytiques

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

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	7	1	0	17	10	0 n/100ml

##### → Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Nitrates	1,20	3,40	17	mg/l	50
Sulfates	104	150	2	mg/l	250

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

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	20	14	21	14	17
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	20	14	21	14	17
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>90,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>91,30 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	18	14	21	14	17
Nombre de prélèvements non conformes	2	0	2	0	0
Nombre total de prélèvements	20	14	23	14	17

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

Les fiches de contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine pour l'année 2020 n'ont pas encore été publiées par l'A.R.S. Ces informations seront disponible ultérieurement via le site : <https://www.paca.ars.sante.fr/eau-du-robinet-0>

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

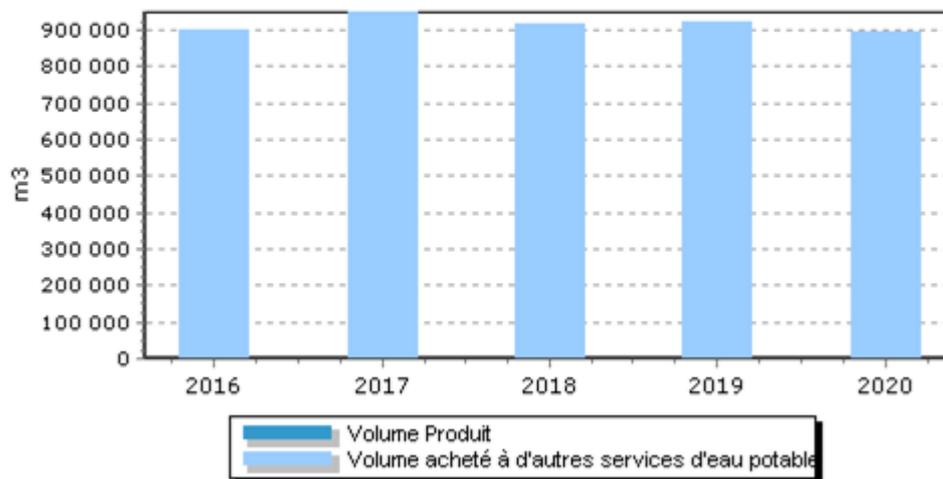
### 4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	898 142	949 322	918 930	919 909	894 273	-2,8%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>898 142</b>	<b>949 322</b>	<b>918 930</b>	<b>919 909</b>	<b>894 273</b>	<b>-2,8%</b>

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



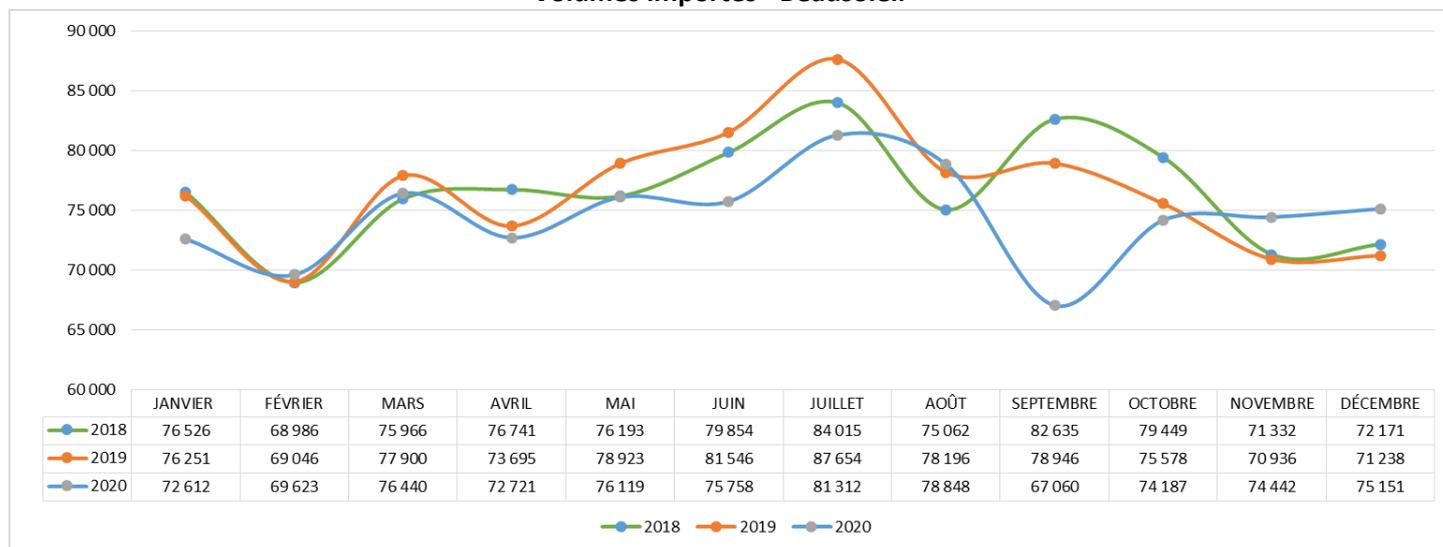
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>898 142</b>	<b>949 322</b>	<b>918 930</b>	<b>919 909</b>	<b>894 273</b>	<b>-2,8%</b>
S.I.E.C.L	898 142	949 322	918 930	919 909	894 273	-2,8%

→ **Bilan mensuel**

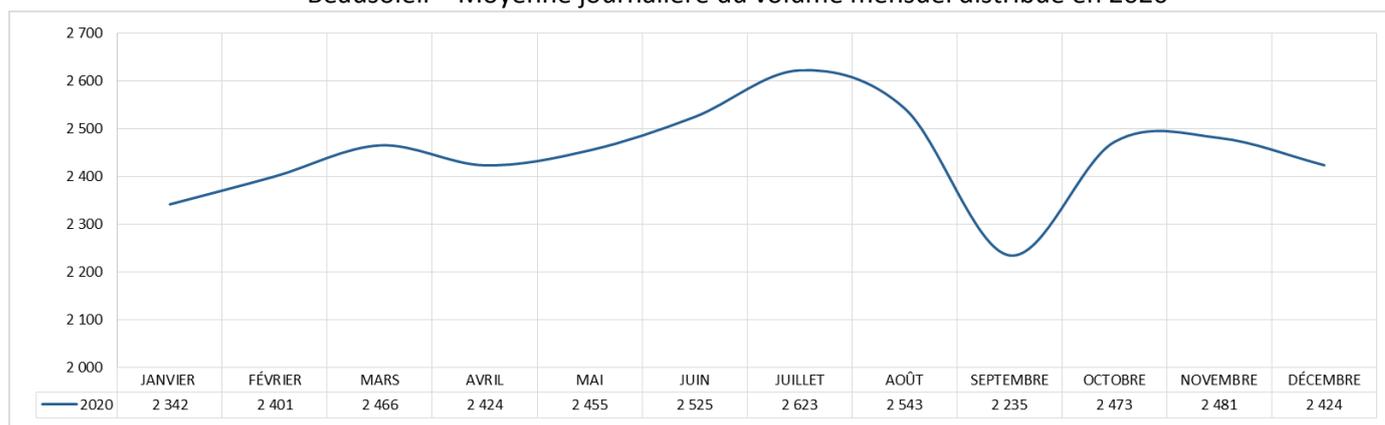
Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

**Volumes importés - Beausoleil**



	2017	2018	2019	2020
Import (m <sup>3</sup> )	949 322	918 930	919 909	894 273
Import SIECL (m <sup>3</sup> )	949 322	918 930	919 909	894 273

**Beausoleil – Moyenne journalière du volume mensuel distribué en 2020**



<b>Moyenne Journalière 2020</b>	<b>2 449</b>
---------------------------------	--------------

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

### → Le volume vendu

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>798 793</b>	<b>812 639</b>	<b>933 303</b>	<b>768 810</b>	<b>798 883</b>	<b>3,9%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>798 793</b>	<b>812 639</b>	<b>933 303</b>	<b>768 810</b>	<b>798 883</b>	<b>3,9%</b>
domestique ou assimilé	798 793	812 639	933 303	768 810	798 883	3,9%
autres que domestiques	0	0	0	0		

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>798 793</b>	<b>812 639</b>	<b>933 303</b>	<b>768 810</b>	<b>798 883</b>	<b>3,9%</b>
<i>dont clients individuels</i>	722 675	726 557	844 437	696 174	726 250	4,3%
<i>dont clients industriels</i>	236	238	253	660	1 206	82,7%
<i>dont clients collectifs</i>	42 946	39 545	43 452	35 636	32 372	-9,2%
<i>dont bâtiments communaux</i>	12 090	16 608	20 529	11 540	12 613	9,3%
<i>dont appareils publics</i>	10 806	18 342	13 149	12 971	13 797	6,4%

**Volume consommé total** : Correspond à la somme du volume comptabilisé et du volume consommé sans comptage.

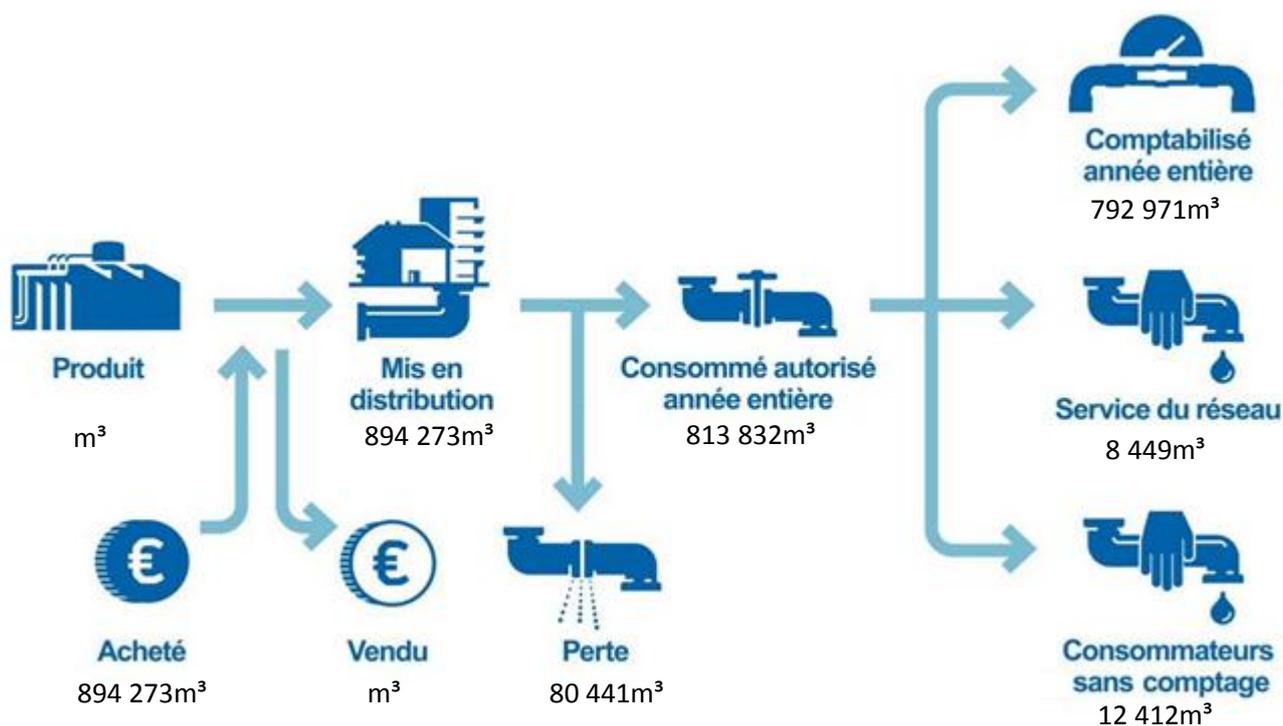
**Volume vendu comptable** : Les volumes correspondant aux produits comptable de l'exercice N correspondent aux volumes des factures émises sur l'exercice N (hors produits à reporter : cas rare sur les volumes très principalement facturés à terme échu, contrairement aux primes fixes le plus souvent d'avance) moins les débits à établir N-1 et plus les débits à établir de l'année. Ceci a pour effet de ramener les volumes de l'exercice N, dans tous les cas, à ceux consommés sur l'exercice civile quelques soient les dates de relève et les dates d'émission de facture (effet vase communicant entre volume réel et volume estimé). Dans les comptes rendus financiers, nous injectons les produits de l'exercice comptable et devons donc disposer dans Bilan Technique des volumes correspondants.

## → Le volume consommé

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	788 744	801 290	921 933	756 918	786 471	3,9%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>786 595</b>	<b>816 958</b>	<b>812 815</b>	<b>814 971</b>	<b>792 971</b>	<b>-2,7%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	367	358	414	339	363	7,1%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	10 565	11 865	11 856	11 892	12 412	4,4%
Volume de service du réseau (m3)	11 459	11 454	11 475	5 010	8 449	68,6%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>810 768</b>	<b>824 609</b>	<b>945 264</b>	<b>773 820</b>	<b>807 332</b>	<b>4,3%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>808 619</b>	<b>840 277</b>	<b>836 146</b>	<b>831 873</b>	<b>813 832</b>	<b>-2,2%</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 2020 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2020	91,0	85,00	9,96	12,54	100,73

#### Période Asynchrone

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2020	91,0	85,00	9,96	12,54	100,73

#### Période Synchrone

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2020	91,6	85,00	9,21	11,79	100,73

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 (m<sup>3</sup>/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 (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

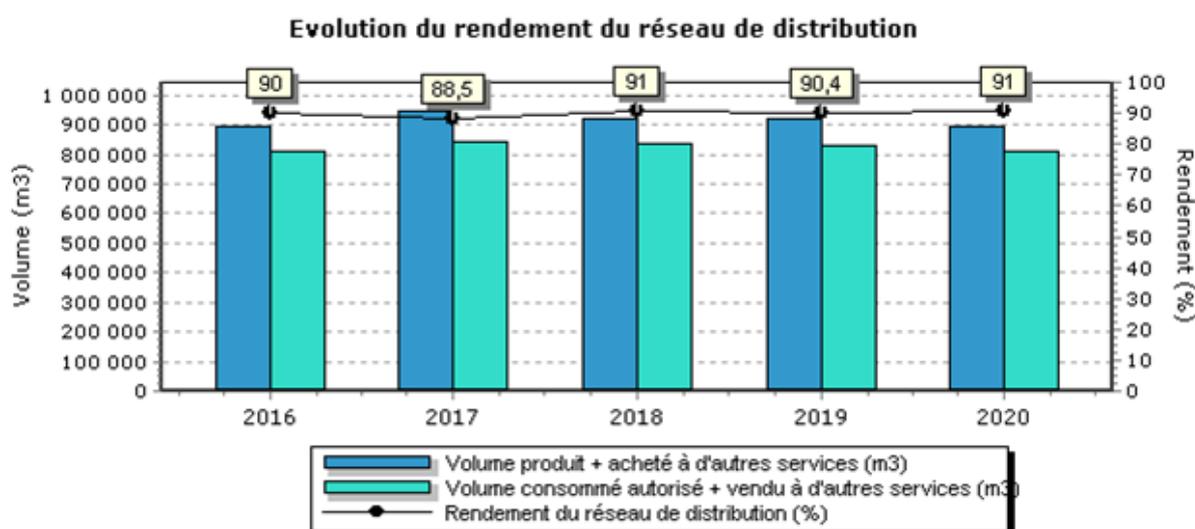
ILC (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

→ **Rendement de réseau calculé sur la période asynchrone**

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>90,0 %</b>	<b>88,5 %</b>	<b>91,0 %</b>	<b>90,4 %</b>	<b>91,0 %</b>	<b>0,7%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	808 619	840 277	836 146	831 873	813 832	-2,2%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	898 142	949 322	918 930	919 909	894 273	-2,8%

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



→ **Rendement de réseau calculé sur la période synchrone**

Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020.

Afin de rendre homogène le calcul du rendement de réseau, nous recalons ce volume sur la même période que les volumes consommés, à savoir pour cette année :

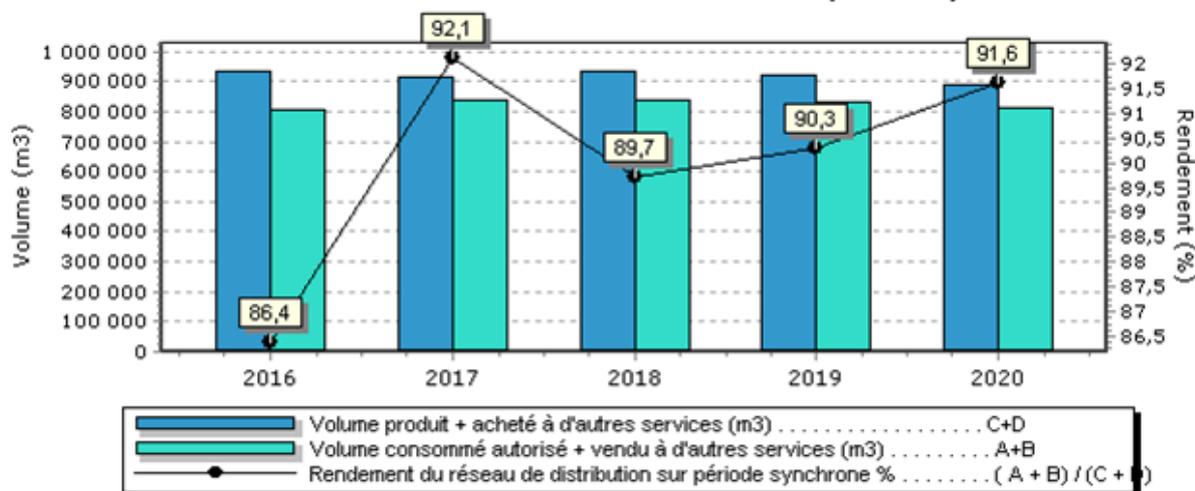
Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone » :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)</b>	<b>86,4 %</b>	<b>92,1 %</b>	<b>89,7 %</b>	<b>90,3 %</b>	<b>91,6 %</b>	<b>1,4%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	808 619	840 277	836 146	831 873	813 832	-2,2%
Volume acheté à d'autres services sur période synchrone (m3). . . . . D	935 835	912 317	932 242	921 238	888 245	-3,6%

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 sur période synchrone ; C = Volume produit sur période synchrone ; D = Volume acheté à d'autres services sur période synchrone)

### Evolution du rendement du réseau de distribution sur période synchrone



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2020 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2020.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)</b> <b>(A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>14,07</b>	<b>16,69</b>	<b>13,37</b>	<b>13,03</b>	<b>12,54</b>
Volume mis en distribution (m³) . . . . . A	898 142	949 322	918 930	919 909	894 273
Volume comptabilisé 365 jours (m³) . . . . . B	786 595	816 958	812 815	814 971	792 971
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	21 660	21 728	21 743	22 066	22 075

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j)</b> <b>(A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>11,29</b>	<b>13,75</b>	<b>10,43</b>	<b>10,93</b>	<b>9,96</b>
Volume mis en distribution (m³) . . . . . A	898 142	949 322	918 930	919 909	894 273
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) . . . . . B	808 619	840 277	836 146	831 873	813 832
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	21 660	21 728	21 743	22 066	22 075

## 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.

L'ensemble de nos interventions sur le patrimoine est systématiquement reporté dans la GMAO, sur le SIG ou dans notre SI Client.

Les travaux d'entretien et de réparations courantes comprennent toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en état de fonctionnement des installations jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaires des travaux de renouvellement ou de grosses réparations.

Ils comprennent toutes les opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène et la propreté des installations et de leurs abords.

Les opérations d'entretien ont également pour objet :

- de maintenir aux bâtiments un aspect visuel extérieur satisfaisant;
- d'éliminer tous les déchets produits par le fonctionnement du service délégué;
- d'éviter les risques de nuisances pour le voisinage et d'atteinte à l'environnement qui peuvent résulter du fonctionnement des installations.

### 4.3.1 Les opérations de maintenance du réseau

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

---

## Appareils de régulation

---

De nombreux équipements nécessitent des opérations de maintenance, tel que les appareils suivants :



Bayard monostab



Redar rl Ramus

Ces opérations de maintenance ont consisté au :

- Démontage de l'appareil
- Nettoyage de toutes les pièces afin d'enlever les incrustations (porte clapet...)
- Remplacement des pièces défectueuses (clapet, membrane...)

Sur les appareils neufs (moins de 2 ans), un contrôle de réaction est fait en manœuvrant la vis de tarage et en vérifiant la pression.

Afin de réduire la perte en eau, les réservoirs sont vides au maximum sur le réseau avant les opérations de nettoyage.

Nos services ont procédé aux opérations d'entretien suivantes :

- Vérification de l'ensemble des installations électriques comprenant : resserrage, nettoyage, dépoussiérage, remplacement éventuel des contacts, relais, fusibles dans les armoires électriques, mesures d'isolement et contrôle des phases des moteurs de pompes. Contrôle réglementaire annuel et traitement des anomalies éventuelles ;
- Vérification des matériels de sécurité en place dont les masques et cartouche chlore, les extincteurs, les équipements de pression ;
- Travaux de petit entretien : remplacement des protections, composants et autres petits matériels défectueux, remplacement des bouteilles de chlore, resserrage des presse-étoupes, remplacement tresses sur pompes, graissage des roulements de moteurs, graissage des gonds de portes, trappes et capots, nettoyage courant des locaux, réfection localisée de peintures ;
- Opérations de maintenance et de vérification annuelles :
  - maintenance des appareils de régulation ;
  - contrôle des boucles de courant des niveaux des réservoirs.

Au cours de l'année 2020, nous n'avons pas effectué la maintenance des régulateurs.

### 4.3.2 Les recherches de fuites

#### Nos actions pour améliorer le rendement de réseau

##### **Sectorisation de réseaux :**

La loi « Grenelle II » (n°2010-788) du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, impose aux services publics de distribution d'eau, dont le taux de perte en eau du réseau est supérieur au taux fixé par décret, de mettre en œuvre un plan d'actions de lutte contre ces fuites.

C'est dans cette optique, que les exploitants engagent une politique active de recherche des fuites au quotidien. Cet engagement ne se limite pas seulement à la recherche des fuites, mais également à un souci permanent de préservation des ressources en eau, de suivi des volumes transitant dans les réseaux et de réalisation d'économies.

Sur les réseaux ruraux, une fuite non détectée peut avoir un impact important sur le rendement. Compte tenu d'un indice linéaire de consommation bien plus important pour les réseaux urbains, les rendements de réseaux sont usuellement meilleurs et moins sujets à de brusque variation. Cela ne veut pas dire pour autant que les volumes de pertes soient faibles et qu'ils ne méritent pas d'être diminués.

C'est dans cet axe d'amélioration continue que la sectorisation s'intègre. Elle permet la mesure de l'eau potable mise en distribution, ainsi que la mesure de l'eau en sortie du réseau (eau facturée). Le secteur est ensuite divisé en secteurs homogènes (500-3000 abonnés). Ces secteurs sont isolables les uns des autres, permettant de suivre de façon permanente les volumes mis en distribution (et les débits nocturnes en particulier). L'isolement des sous-réseaux entre eux est réalisé par les fermetures de vannes, ou par la mise en place de points de mesures (débitmètre/compteur) aux frontières de deux sous-réseaux.



Débitmètre sur canalisation



Poste local de sectorisation



Compteur à l'extérieur du regard

Le volume mesuré en entrée et en sortie de chaque secteur via la télérelève des compteurs de sectorisation, permet une meilleure connaissance du réseau.

Le recueil de ces données rend possible :

- le suivi annuel des volumes mis en distribution et l'identification d'incidents sur réseau en temps réel par la mise en place de seuils d'alarmes sur débits anormaux,
- la mise en place de campagnes de recherches de fuites ciblées,
- la mesure de l'efficacité des actions correctives, et la redéfinition des priorités.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	5	3	5	10	5	-50,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,1	0,2	0,5	0,2	-60,0%
Nombre de fuites sur branchement	11	10	6	17	6	-64,7%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,6	0,5	0,3	0,9	0,3	-66,7%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	16	13	11	27	11	-59,3%

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

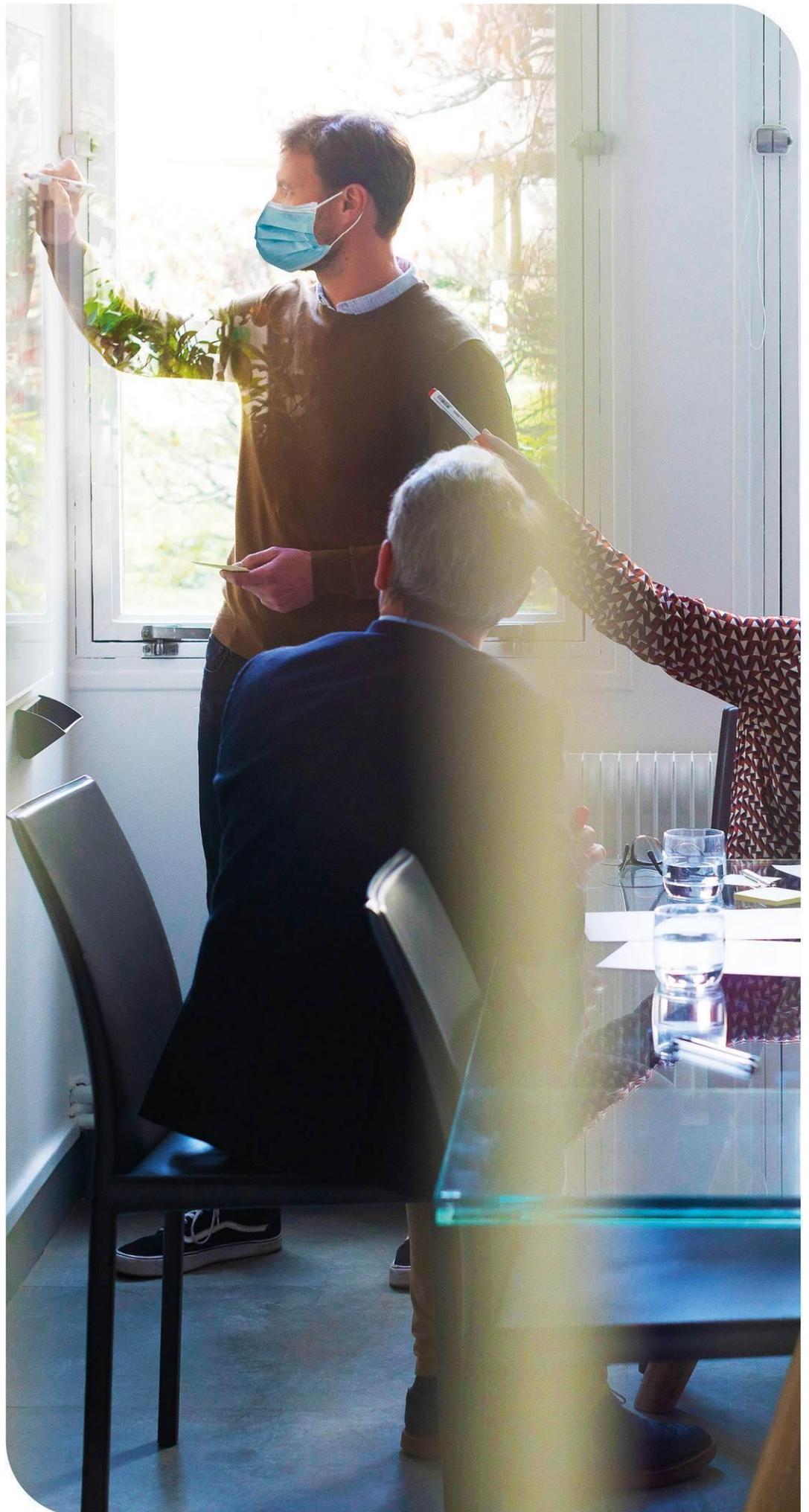
La continuité du service public est un élément majeur de satisfaction des consommateurs.

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2020, ce taux pour votre service est de 1,75/ 1000 abonnés.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>1,96</b>	<b>1,17</b>	<b>1,19</b>	<b>3,81</b>	<b>1,75</b>
Nombre d'interruptions de service	5	3	5	10	5
Nombre d'abonnés (clients)	2 553	2 575	2 614	2 622	2 851

# 5.

## RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



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

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016.

### → *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

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

Collectivité: C1260 - BEAUSOLEIL DSP EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 442 248</b>	<b>1 406 577</b>	<b>-2.47 %</b>
Exploitation du service	1 098 713	1 049 913	
Collectivités et autres organismes publics	251 308	249 125	
Travaux attribués à titre exclusif	47 415	54 213	
Produits accessoires	44 812	53 326	
<b>CHARGES</b>	<b>1 465 321</b>	<b>1 460 766</b>	<b>-0.31 %</b>
Personnel	149 713	179 335	
Achats d'eau	529 427	528 813	
Analyses	480	248	
Sous-traitance, matières et fournitures	133 351	101 416	
Impôts locaux et taxes	14 386	16 145	
Autres dépenses d'exploitation	70 443	72 263	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	2 479	3 113	
<i>engins et véhicules</i>	13 993	16 396	
<i>informatique</i>	18 213	19 114	
<i>assurances</i>	8 437	3 541	
<i>locaux</i>	8 444	12 976	
<i>autres</i>	18 876	17 123	
Contribution des services centraux et recherche	40 931	33 293	
Collectivités et autres organismes publics	251 308	249 125	
Charges relatives aux renouvellements	237 039	240 222	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	11 288	11 439	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	225 752	228 783	
Charges relatives aux investissements	33 518	33 721	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	13 518	13 721	
<i>fonds contractuel ( investissements )</i>	20 000	20 000	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	4 724	6 188	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 23 072</b>	<b>- 54 188</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 23 072</b>	<b>- 54 189</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/18/2021

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2020**

Collectivité: C1260 - BEAUSOLEIL DSP EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	1 077 927	1 028 287	-4.61 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	959 317	1 018 185	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	118 610	10 102	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	787	1 626	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	787	1 626	
Dotations au fond contractuel	20 000	20 000	0.0 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	20 000	20 000	
<b>Exploitation du service</b>	<b>1 098 713</b>	<b>1 049 913</b>	<b>-4.44 %</b>
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	43 389	42 986	-0.93 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	40 532	42 544	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 858	442	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	207 919	206 139	-0.86 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	193 898	204 044	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	14 021	2 095	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>251 308</b>	<b>249 125</b>	<b>-0.87 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>47 415</b>	<b>54 213</b>	<b>14.34 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>44 812</b>	<b>53 326</b>	<b>19.0 %</b>

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

3/18/21

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

## 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 dépenses relevant d'un fonds de renouvellement

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat.

Les dépenses et la situation du fonds relatif à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

Tous les montants sont en Euros

ANNEE	ETAT de SUIVI du RENOUELEMENT						
valeur de base 01/05/2011	K appliqué 01/01/N	DOTATION	CANALISATIONS Dépenses chiffrées à prix de bordereau	BRANCHEMENTS Dépenses chiffrées à prix de bordereau	COMPTEURS Dépenses chiffrées à prix de bordereau	TOTAL DEPENSES	Solde au 31/12/N
01/05/2011	1,000000	200 000,00					
2011	1,000000	133 333,33	52 015,40	37 424,54	41 379,54	130 819,48	2 513,85
2012	1,049704	209 940,80	216 335,33	118 333,52	177 569,33	512 238,18	-299 783,53
2013	1,072009	214 401,80	82 622,95	81 285,84	4 579,84	168 488,63	-253 870,36
2014	1,080952	216 190,40	219 398,33	28 931,40	3 095,04	251 424,77	-289 104,73
2015	1,083271	216 654,20	144 198,37	37 493,00	1 499,49	183 190,86	-255 641,39
2016	1,080951	216 190,20	173 823,75	30 419,58	4 416,15	208 659,48	-248 110,67
2017	1,089216	217 843,20	122 018,21	26 072,74	3 022,66	151 113,61	-181 381,08
2018	1,102147	220 429,40	121 547,42	41 354,76	5 512,94	168 415,12	-129 366,80
2019	1,128758	225 751,60	94 181,36	42 353,26	7 025,39	143 560,01	-47 175,21
2020	1,143916	228 783,20	15 612,41	4 292,20	3 294,48	23 199,09	158 408,90
<b>TOTAL</b>		<b>2 099 518,13</b>	<b>1 241 753,53</b>	<b>447 960,84</b>	<b>251 394,86</b>	<b>1 941 109,23</b>	<b>158 408,90</b>

## Détail des opérations 2020 :

BEAUSOLEIL – BILAN DES DÉPENSES VALORISÉES POUR L'EXERCICE 2020			
COMMUNE	ADRESSE	NATURE DES TRAVAUX	MONTANT VALORISÉ
CANALISATIONS BEAUSOLEIL			
BEAUSOLEIL	MONTEE DES ALPES	RENOUVELLEMENT DE 30 ML DE CANALISATION PEHD DN 125	15 612,41 €
SOUS TOTAL CANALISATIONS			15 612,41 €
RENOUVELLEMENT COMPTEURS		22 compteurs	3 294,48 €
RENOUVELLEMENT BRANCHEMENTS		2 branchements	4 292,20 €
TOTAL RENOUVELLEMENT			23 199,09 €

### → *Programme prévisionnel de renouvellement*

En 2021, les travaux prévus de renouvellement à charge du délégataire sont :

- Montée des Alpes : 90 ml de PE 125 et 18 branchements
- Route de la moyenne corniche (Usine électrique au chemin de Grima) : 260 ml de DN 100

Rue	Nature de l'opération	Linéaire opération (ml)	MONTANT ESTIMATIF DE L'OPÉRATION (EHT)	Programmation
Rte de la MOYENNE CORNICHE de l'usine électrique à chemin de Grima	Renouvellement conduite vétuste DN100 sur 260ml	260	97 000,00 €	2021
Montée de ALPES	Renouvellement et renforcement conduite vétuste DN40 par DN60 sur 100ml	70	30 000,00 €	2021
Rte de la MOYENNE CORNICHE de usine électrique à carrefour AFN	PHASE 1 Renouvellement conduite vétuste DN100 sur 190ml	400	130 000,00 €	2021
Escaliers du Mont Agel	Renouvellement et renforcement conduite vétuste DN40 par DN100 sur 30ml	30	12 000,00 €	2021
			<b>269 000,00 €</b>	<b>Total 2021</b>
Rte de la MOYENNE CORNICHE de usine électrique à carrefour AFN	PHASE 2 Renouvellement conduite vétuste DN100 sur 135ml	400	90 000,00 €	2022
Rte de la MOYENNE CORNICHE de che de Grima à escalier de la TURBIE	Renouvellement conduite vétuste DN100 sur 270ml	270	100 000,00 €	2022 et +
Chemin de la Turbie	Renouvellement conduite vétuste DN100 sur 150ml	150	60 000,00 €	2022 et +
Escalier du VALLONET	Renouvellement conduite vétuste DN80 par DN75 sur 100ml en coordination avec travaux ville.	100	40 000,00 €	2022 et +
Escalier de la Source	Renouvellement conduite vétuste DN150 par DN100 sur 60ml	60	27 000,00 €	2022 et +
Bretelle du CENTRE	Renouvellement et renforcement conduite vétuste DN80 par DN100 sur 100ml	100	40 000,00 €	2022 et +
Place de la SOURCE	Renouvellement et renforcement conduite vétuste DN80 par DN100 sur 100ml	100	40 000,00 €	2022 et +
Avenue Jean BOUIN	Renouvellement conduite vétuste DN100 sur 95ml	95	38 000,00 €	2022 et +
Avenue Paul DOUMER prolongée	Renouvellement conduite vétuste DN100 sur 200ml	200	80 000,00 €	2022 et +

Rue	Nature de l'opération	Linéaire opération (ml)	MONTANT ESTIMATIF DE L'OPÉRATION (EHT)	Programmation
Rue de CASTILLON	Renouvellement et renforcement conduite vétuste DN80 par DN100 sur 110ml	110	44 000,00 €	2022 et +
Montée de la PERRIERE	Renouvellement et renforcement conduite vétuste DN60 par DN100 sur 60ml	60	24 000,00 €	2022 et +
parking bd GUYNEMER	Renouvellement et renforcement conduite vétuste DN60 par DN100 sur 70ml	70	28 000,00 €	2022 et +
Montée ORADOUR SUR GLANE	Renouvellement et renforcement conduite vétuste DN60 par DN100 sur 80ml	80	32 000,00 €	2022 et +
Chemin de Grima	Renouvellement conduite vétuste DN60 sur 100ml	100	35 000,00 €	2022 et +
Chemin ROMAIN	Renouvellement conduite vétuste DN60 sur 120ml	120	42 000,00 €	2022 et +
Avenue d'ALSACE	Renouvellement conduite vétuste DN100 sur 220ml	220	88 000,00 €	2022 et +
			<b>808 000,00 €</b>	<b>Total 2022 et +</b>
			<b>1 288 000,00 €</b>	<b>Total général</b>

## 5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

#### → Régularisations de TVA

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

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

#### → Biens de retour

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

#### → Biens de reprise

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

---

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

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

### → **Autres biens ou prestations**

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

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

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

## **5.4.2 Dispositions applicables au personnel**

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### → *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

---

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

# 6.

ANNEXES



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

BEAUSOLEIL	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>157,31</b>	<b>156,18</b>	-0,72%
Abonnement			47,29	47,56	0,57%
Consommation	120	0,9051	110,02	108,62	-1,28%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0545</b>	<b>6,54</b>	<b>6,54</b>	0,00%
<b>Organismes publics</b>			<b>32,40</b>	<b>33,60</b>	3,70%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,28	32,4	33,6	3,70%
<b>TOTAL HT</b>			<b>196,25</b>	<b>196,32</b>	0,03%
TVA			10,79	10,80	0,03%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>207,04</b>	<b>207,11</b>	0,03%
<b>Prix TTX du service au m3 pour 120m<sup>3</sup></b>			<b>1,73</b>	<b>1,73</b>	0,03%

### Rémunération du service

La rémunération du service assuré à chaque abonné comporte deux éléments :

- un abonnement annuel payable d'avance par semestre;
- un prix au m<sup>3</sup> consommé, partie variable de la rémunération, payable à l'issue de la période de facturation avec un acompte sur prévision en fin de 1er semestre.

L'abonnement et le prix du m<sup>3</sup> comprennent :

- une part participant à la rémunération du délégataire;
- une part destinée à la commune (surtaxe communale).

### Rémunération du délégataire

La rémunération du délégataire est destinée à couvrir :

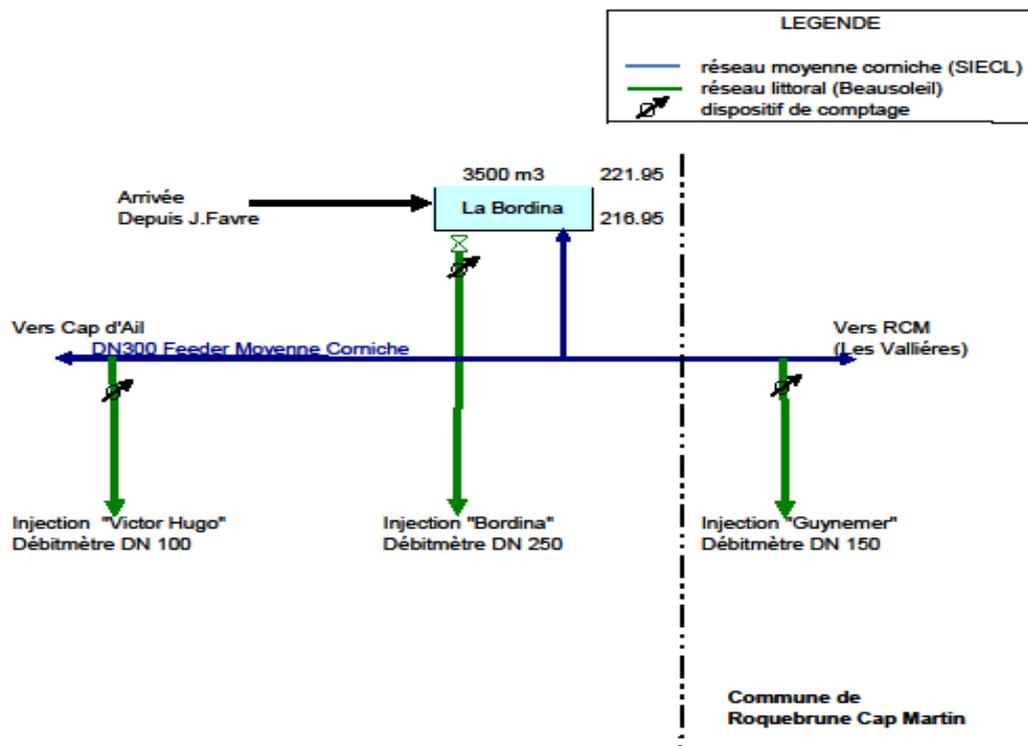
- la réalisation et le financement des programmes de travaux de grosses réparations et de renouvellement à caractère patrimonial mis à sa charge par le présent contrat, ainsi que les travaux concessifs tels que prévus à l'article 38 ci-dessus, si l'une des options est levée par la collectivité ;
- l'ensemble des autres missions constitutives de l'exploitation du service, y compris les travaux de renouvellement et de grosses réparations à caractère fonctionnel ;
- l'achat d'eau auprès des autres communes ou syndicats.

## 6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>BEAUSOLEIL</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	9 390	9 613	9 619	9 804	9 621	-1,9%
Nombre d'abonnés (clients)	2 552	2 573	2 613	2 621	2 851	8,8%
Volume vendu (m3)	798 793	801 290	921 933	756 918	786 993	4%

## 6.3 Le synoptique du réseau

Schéma du réseau de Beausoleil bas service



Réservoir La Bordina

## 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 distribuée

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

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

#### → Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	17	17	10	10	27	27
Physico-chimie	17	17	0	0	17	17

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	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	34	34	20	20
Physico-chimique	45	45		
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	68	67	40	40
Physico-chimique	177	177	60	60
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	86		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 résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau

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

**ZD - Zone intermédiaire**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	27	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		18	27	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		9	27	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		7	27	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	27	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	27	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.4	7.582	7.8	17	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	6.71	7.577	8.13	27	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	17	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	27	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	27	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Turbidité	0	0.351	0.86	27	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.8	16.652	22.6	27	°C	<= 25
Fer total	0	50.5	198	10	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	453	511.074	589	27	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	104	127	150	2	mg/l	<= 250
Ammonium	0	0	0	17	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.2	1.806	3.4	17	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.03	0.03	0.03	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0.011	0.047	10	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0	0	0	2	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0.001	0.002	2	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.07	0.163	0.3	27	mg/l	
Chlore total	0.1	0.189	0.33	27	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	1.1	3.2	5.3	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.1	1.35	1.6	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.3	1.7	2.1	2	µg/l	

**ZD - Zone intermédiaire**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Trihalométhanes totaux (4)	3.5	6.25	9	2	µg/l	<= 100

## 6.5 Les engagements spécifiques au service

### → *Récupération de la TVA de la Collectivité*

Cet état sera remis à la collectivité sur demande.

### → *La couverture des risques*

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes ci-après.

Elles ont vocation à couvrir la responsabilité de Veolia Eau qui pourrait être engagée au titre de l'exploitation même du service qui lui est confiée par le contrat de délégation de service public.

Par ailleurs, la collectivité conserve de son côté la responsabilité liée à la propriété de ses ouvrages. En conséquence, il lui appartient de souscrire les polices d'assurance de nature à couvrir les risques liés à l'existence des ouvrages.

**Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux**

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

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

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

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

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

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

**GARANTIES DE BASE :**

**RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT 10 000 000 EUR**

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

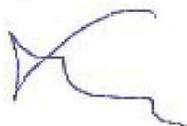
Période de la police du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus.

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

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

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



### Attestation d'Assurance

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° **FRL00218421** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incombent dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

**Responsabilité Civile Exploitation**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par sinistre

**Responsabilité Civile Produits / Après-Livraison / Réception de travaux / Responsabilité Civile Professionnelle**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par année d'assurance

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.

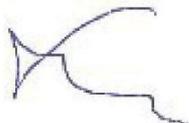
Période d'assurance du 01/01/2021 au 31/12/2021

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 20/11/2020

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :





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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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





## 2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
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.  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.	<b>En Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.
	<b>Hors Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.
	<b>En présence d'un CCRD :</b> Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	<b>Marché d'entreprise</b> 1 000 000 € épuisable par année d'assurance
	<b>Marché de maîtrise d'œuvre</b> 350 000 € épuisable par année d'assurance
<b>Durée et maintien des garanties :</b> La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.	

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

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

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA

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

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





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

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

---

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

Fait à PARIS  
Le 08/12/2020

Le Président du Directoire  
*Par délégation*



---

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

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

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



## ATTESTATION D'ASSURANCE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fait à Puteaux, le 4Jan vier 2021



## 6.6 Annexes financières

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

#### 6.6.1.1 Introduction générale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **6.6.1.3 Faits Marquants**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **1. Produits**

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

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

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

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

## **2. Charges**

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

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

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

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

Ces charges comprennent :

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

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

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

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

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

### **2.1.2. Charges calculées**

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

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

#### - Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Programme contractuel

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel

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

#### - 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 »...).

- Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

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

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

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

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

## **2.2. Charges réparties**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.3. Autres charges**

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

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

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

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

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

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

### **2.4. Autres informations**

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

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

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

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

---

Notes :

1. La donnée « nombre de contacts » n'est pas disponible à un niveau plus fin que le niveau « Territoire ».
2. Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.

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

## 6.7 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	N° SIREN
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS	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  
until

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 validité  
du certificat

This certificate describes conformity with [www.afnor.org](https://www.afnor.org) and is based on the certification of the organization. The related certificate with details of [www.afnor.org](https://www.afnor.org), which is visible for the company is available from AFNOR Certification (AFNOR) in 2011. Certification of Systems of Management. Public Register of [www.afnor.org](https://www.afnor.org). AFNOR Certification (AFNOR) is a member of the AFNOR Group. AFNOR Certification. Group website: [www.afnor.org](https://www.afnor.org). AFNOR est une marque déposée AFNOR à la République Française. ©2011. P. 1015.4 - 102214

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 18 167 000 € - 479 076 002 RCS Biogéry - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION



# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 9001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Not a certified electronic signature according to [Article 1366 of the French Civil Code](#). This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.  
N'est ni un acte ni une signature électronique au sens de l'article 1366 du Code de Commerce. Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
AFNOR Certification est un organisme de certification indépendant. AFNOR Certification est un organisme de certification indépendant. AFNOR Certification est un organisme de certification indépendant.



# 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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Red is a valid electronic certificate according to [www.afnor.org](http://www.afnor.org). It is an original and has the same legal value as a paper certificate. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org), stands as well for the company in question. Accreditation COPRAC n° 8223. Certification de Systèmes de Management. Modèle de [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
COPRAC n° 8223. Management System Certificate. Model available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
AFNOR Certification France - AFNOR is a registered trademark - CERTIF 000017/1/2018

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 18 167 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION

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

## 6.8 Actualité réglementaire 2020

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

### Crise sanitaire

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

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

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

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

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

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

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

#### *Subventions d'investissement*

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

### Services publics locaux

#### *Commande publique*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris.** Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

### ***Instruction budgétaire et comptable***

L'arrêté du 17 décembre 2020 (JO du 29 décembre 2020) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le décret 2020-1094 du 27 août 2020 relatif à la sécurité sanitaire des eaux et des aliments traite principalement de l'utilisation de « l'eau de mer propre ». Toutefois, ce décret, comprend également un ensemble de dispositions ponctuelles et d'ajustements ou précisions réglementaires diverses portant sur l'eau potable destinée à la consommation humaine. Ces dispositions portent entre autres sur les modalités d'autorisation temporaire pour l'utilisation d'eau en vue de la consommation humaine, les modalités de mise sur le marché d'un produit ou d'un procédé de nettoyage et de désinfection des installations dont les composants ne figurent pas dans la liste arrêtée par les ministres compétents.

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

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

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

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

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

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

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

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

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

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

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

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

### ***Réseaux intérieurs***

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

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

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

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

Ainsi, la note technique du 3 mars 2020 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés pour le troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau attire la vigilance des préfets coordonnateurs de bassins, sur les points importants à considérer pour leur élaboration par les comités de bassins, et sur les échéances à respecter, en vue de procéder à leur adoption dès avant le 22 décembre 2021.

L'arrêté du 2 avril 2020 (JO du 6 mai 2020) modifie l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux. Notamment, cet arrêté précise que, désormais, le projet de SDAGE est mis à la disposition du public et non plus soumis à sa consultation. Cet arrêté précise également la liste des documents constitutifs du SDAGE qui seront mis à disposition du public.

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

### *Surveillance des milieux aquatiques*

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

## 6.9 Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

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

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

### **Capacité de production :**

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

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Développement durable :**

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

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

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

#### **Eau souterraine influencée :**

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

#### **HACCP :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Parties prenantes :**

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

#### **Prélèvement :**

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

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

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

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

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

Avec :

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

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

#### **Réseau de desserte :**

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

#### **Réseau de distribution :**

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

#### **Résultat d'analyse :**

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

#### **Taux d'impayés [P154.0] :**

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

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

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

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

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

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

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

#### **Taux de prélèvement :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Taux de réclamations [P155.1] :**

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

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

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

**Volume comptabilisé :**

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

**Volume consommateurs sans comptage :**

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

**Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

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

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

## 6.10 Autres annexes

### RECAPITULATIF DES METHODES DE CALCUL DU VOLUME CONSOMME AUTORISE

#### Fiche ASTEE d'estimation des volumes consommateurs autorisés sans comptage

	Volume utilisé par	Méthode d'estimation		Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat
VOLUME CONSOMMATEURS SANS COMPTAGE	Manœuvres incendie	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures X Durée X 60 m <sup>3</sup> /heure SDIS : Service Départemental Défense Incendie Secours			522 m <sup>3</sup>
	Espace vert sans compteur	Deux méthodes possibles en collaboration avec Services des Espaces verts :		182 m <sup>3</sup> /an/unité	Non pris en compte
		Nombre d'ouvertures des bouches d'arrosage X Durée X débit à estimer	Equipement de 10% des bouches avec des compteurs et extrapolation		
	Fontaines sans compteur	Deux méthodes possibles :		Estimation 0,5 m <sup>3</sup> /j/borne fontaine	1 460 m <sup>3</sup>
		Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type	Equipement de 10% des fontaines avec des compteurs et extrapolation		
	Lavage de la voirie	Avec Engins : Nb de camions x Nb rotations de camion/jour x Nb de jours de travail	Par bouche de lavage : Nombre d'ouvertures X Durée X débit à estimer	2 à 9 m <sup>3</sup> /Rotation/ Camion 260 m <sup>3</sup> /an/bouche lavage	10 400m <sup>3</sup>
	Chasse d'eau sur le réseau d'assainissement	Nombre de réservoirs de chasse X Nombre d'actions X volume d'un réservoir		2 à 5 m <sup>3</sup> par jour et par unité	Non pris en compte
Autres volumes sans comptage	Volume sans comptage client			-	
				<b>TOTAL</b>	<b>12 382 m<sup>3</sup></b>

Les règles de calcul et d'estimation pour les volumes besoins du service et les volumes consommateurs sans comptage inspiré des prescriptions de l'ASTEE.

**Volume consommé autorisé** = volume consommé facturé + volume consommateurs sans comptage estimé+ volume de service

## Fiche ASTEE d'estimation des volumes besoins du service

Volume utilisé par	Méthode d'estimation	Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat
Nettoyage des réservoirs	Le volume correspond au volume perdu en vidange plus l'eau de lavage et de rinçage avant remise en service.		Non pris en compte
	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : Niveau bas + 10% du volume total utile du réservoir	
Essai PI/BI	le nombre de PI X 0,1 heure X 60 m <sup>3</sup> /heure		3 440 m <sup>3</sup>
Désinfection après travaux renouvellement et neuf	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 volumes de canalisation (soit 1 volume de vidange, 3 pour le rinçage avant désinfection, 1 pour la désinfection et 3 pour le rinçage après désinfection)</li> <li>- pour les branchements : nombre de branchements X 0,20 m<sup>3</sup></li> </ul>		(8*0,93m <sup>3</sup> ) 7 m <sup>3</sup> (9 bchts*0,2m <sup>3</sup> ) 2 m <sup>3</sup>
Purge et lavage des conduites	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nb de purges X Durée X 2,5 m<sup>3</sup>/h</li> <li>- Purges hors gel : 0,3 m<sup>3</sup>/heure X Nb de jours ouverture X Nb d'antennes équipées</li> </ul>	Estimation fonction expérience et historique  5 000 m <sup>3</sup>
Surpresseurs et pissettes	Nombres de pompes X Débit à estimer ou nombre de pissettes X débit à estimer		90m <sup>3</sup> /an/pompe Mesure exploitant : 35 m <sup>3</sup> /an/pompe  Non pris en compte
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Nombre d'analyseurs X Débit à estimer		65 à 80 l/h, soit 570 à 700 m <sup>3</sup> /an/Analyseur  Non pris en compte
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Normalement marginal, sauf cas particulier à justifier. Exemple : mise en décharge pour problèmes de qualité		Non pris en compte
Autres volumes estimés de pertes	-		-
<b>TOTAL</b>			<b>8 449 m<sup>3</sup></b>

### Détail des branchements posés en 2020

<b>ADRESSE</b>	<b>NEUF</b>	<b>RENOUVELÉ</b>	<b>RENOUVELÉ PLOMB</b>	<b>Total général</b>
AVENUE JEAN BOIN	1			1
RUE PIERRE CURIE)		1		1
BOULEVARD GUYNEMER	3		1	4
AVENUE DU PROFESSEUR LANGEVIN	1			1
RUE PASTEUR	1			1
BOULEVARD DE LA RÉPUBLIQUE	1			1
<b>Total général</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

**Inventaire du patrimoine**  
Canalisations eau potable de la commune de Beausoleil

ANNEE	IND	30	40	50	60	75	80	90	100	110	125	150	160	200	225	250	300	Total général
IND	44,05	18,95	6,74		132,94	19,57	8,16		273,57		28,15	10,21		162,63				704,97
1950												42,23						42,23
1958									189,64					514,66				704,30
1960			179,27		225,53		557,29		1 677,10			563,31		135,64		563,27		3 901,41
1962			71,65		218,54		62,64		153,02									505,85
1965			28,64		20,21			4,08	235,01			2,25						290,19
1967									65,72									65,72
1969							109,46		436,94			30,92						577,32
1970					17,18		76,44		197,01			292,78						583,41
1975					2,94	4,48			926,67					1 773,15				2 707,24
1976									2,43									2,43
1978									3,50					5,49				8,99
1979									211,29					282,19				493,48
1980									171,05									171,05
1981					2,47				214,95									217,42
1982												63,15						63,15
1983									170,17									170,17
1985					15,02				662,19			29,89		214,50				921,60
1987									363,15									363,15
1989									226,93									226,93
1990				24,70					223,57		122,71							370,98
1992									415,24									415,24
1993									175,46			234,87						410,33
1994									597,58			137,06						734,64
1995			21,21	5,65					390,80			361,75						779,41
1996						52,26			72,56		129,15			5,50	165,67			425,14
1997									4,34	169,71	189,77				134,25			498,07
1998									290,85		24,47							315,32
1999						21,42			261,30	35,44	42,02		99,61					459,79

ANNEE	IND	30	40	50	60	75	80	90	100	110	125	150	160	200	225	250	300	Total général
2000									87,05		50,09							137,14
2001									39,10		60,04							99,14
2003				28,95							77,86							106,81
2004									176,86		142,13							318,99
2005				3,78								19,16						22,94
2006											34,98	109,50		42,46				186,94
2007									122,70		111,31			75,29			76,12	385,42
2008									141,04		143,41	222,70						507,15
2009				33,14					374,68		122,41							530,23
2010											176,12							176,12
2011						123,29					43,78			11,58				178,65
2012				31,38					176,21		167,02							374,61
2013					16,49				28,83		218,55							263,87
2014			5,50	28,23							4,03	408,37						446,13
2015									250,38		57,57							307,95
2016									9,11		82,49	302,07						393,67
2017				21,02														21,02
2018											22,81	207,98						230,79
2019					257,97													257,97
<b>Total général</b>	<b>44,05</b>	<b>18,95</b>	<b>313,01</b>	<b>176,85</b>	<b>909,29</b>	<b>221,02</b>	<b>813,99</b>	<b>4,08</b>	<b>10 018,00</b>	<b>205,15</b>	<b>2 050,87</b>	<b>3 038,20</b>	<b>99,61</b>	<b>3 223,09</b>	<b>299,92</b>	<b>563,27</b>	<b>76,12</b>	<b>22 075,47</b>

### Vannes de la commune de Beausoleil

<b>DIAMETRE</b>	<b>1/4 t.</b>	<b>R.V.</b>	<b>Total général</b>
0		1	1
40	3	9	12
50	5		5
60		17	17
75		1	1
80		6	6
100		146	146
125		10	10
150		43	43
160		1	1
200		20	20
225		3	3
250		1	1
<b>Total général</b>	<b>8</b>	<b>258</b>	<b>266</b>

¼ t: Robinet ¼ de tours

R.V. : Robinet Vanne

### Equipements incendies de la commune de Beausoleil

<b>COMMUNE</b>	<b>B.I.d</b>	<b>P.I.d</b>	<b>Total général</b>
BEAUSOLEIL	22	65	87
<b>Total général</b>	<b>22</b>	<b>65</b>	<b>87</b>

B.I : Bouche d'incendie

P.I : Poteau d'incendie

### Equipements publics de la commune de Beausoleil

<b>COMMUNE</b>	<b>B.A.</b>	<b>B.F.</b>	<b>Borne de puisage</b>	<b>Fontaine</b>	<b>Total général</b>
BEAUSOLEIL	41	2	1	1	45
<b>Total général</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>45</b>

B.A : Bouche d'arrosage

B.F : Bouche de fontaine

### Equipements spéciaux de la commune de Beausoleil

<b>DIAMETRE</b>	<b>V.A.</b>	<b>Ve manuelle</b>	<b>Vidange</b>	<b>Total général</b>
0			8	8
20		93	7	100
25		8	7	15
27	1	5	60	66
30		5	2	7
32		13	19	32
40	1	1	5	7
60	1	1	8	10
100		1	3	4
125		1		1
200		1		1
<b>Total général</b>	<b>3</b>	<b>129</b>	<b>119</b>	<b>251</b>

V.A. : Vanne Automatique

Ve manuelle : Ventouse manuelle

### Canalisations d'eau de la commune de Beausoleil

<b>MATERIAU</b>	<b>INC</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>75</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>125</b>	<b>150</b>	<b>160</b>	<b>200</b>	<b>225</b>	<b>250</b>	<b>300</b>	<b>Total général</b>
-F									26,64		19,22							45,86
-Fd									14,32									14,32
-MP									3,45									3,45
Acier					17,49		89,03		1 303,38			355,86		243,63				2 009,39
Fonte			310,41		559,20		476,94		7 940,83			2 676,30		2 965,38		563,27	76,12	15 568,45
Indéterminé	44,05	18,95			2,71		9,27		94,86			6,04		14,08				189,96
Pehd											8,93							8,93
Polyéthylène			2,60	173,07	274,46	216,54				35,44	2 022,72		99,61					2 824,44
PVC				3,78	55,43	4,48	238,75	4,08	634,52									941,04
PVC bi-orienté										169,71					299,92			469,63
<b>Total général</b>	<b>44,05</b>	<b>18,95</b>	<b>313,01</b>	<b>176,85</b>	<b>909,29</b>	<b>221,02</b>	<b>813,99</b>	<b>4,08</b>	<b>10 018,00</b>	<b>205,15</b>	<b>2 050,87</b>	<b>3 038,20</b>	<b>99,61</b>	<b>3 223,09</b>	<b>299,92</b>	<b>563,27</b>	<b>76,12</b>	<b>22 075,47</b>



**Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux**  
**Territoire Alpes-Maritimes**  
cecile.castillo@veolia.com  
30 RUE HENRI GREVILLE  
06500 MENTON

Référence à rappeler : 04.116.012.004593.77 21067  
\* COMMUNAUTE DE LA RIVIERA FRANCAISE

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
MEMOIRE N°04-179661

MENTON, le 31/12/2020

**MEMOIRE JUSTIFICATIF**

**\* COMMUNAUTE DE LA RIVIERA FRANCAISE**

16 RUE VILLAREY  
CARF  
06500 MENTON

**Objet :** RENOUELEMENT DE 30 ML DE CANALISATION PEHD DN 125

Adresse des travaux : . ANNEE 2020 - CHANTIER C9F82 CARF MONTEE DES ALPES 06240 BEAUSOLEIL

MEMOIRE N° 04-179661

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
F/P PEHD Branchement 40, terrain moyen avec rocher	ML	50,000	105,00	5 250,00	20,00
127.1 - Prélèvement et analyses	U	1,000	142,40	142,40	20,00
127.2 - Stérilisation conduite 100 mm	U	30,000	80,00	2 400,00	20,00
74.1 - Robinet vanne DN 100 : RV OCA 100	U	10,000	300,80	3 008,00	20,00
84 .1 - Ventouse ou vidange 27	U	3,000	282,40	847,20	20,00
84 .4 - Ventouse auto DN 40/60 PN 16	U	2,000	439,20	878,40	20,00
53.1 - PEHD DN 125 : Tuyau PEHD	ML	30,000	24,00	720,00	20,00
53.2 - PEHD DN 125 : Collet + bride PEHD	U	4,000	58,40	233,60	20,00
53.3 - PEHD DN 125 : Manchon electro	U	5,000	36,80	184,00	20,00
53.4 - PEHD DN 125 : Coude PEHD	U	3,000	65,60	196,80	20,00
53.6 - PEHD DN 125 : Té PEHD	U	2,000	96,00	192,00	20,00
53.7 - PEHD DN 125 : Bouchon PEHD	U	1,000	56,00	56,00	20,00
Montant H.T.				14 108,40	

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
BORDEREAU DE PRIX BEAUSOLEIL	01/12/2020	1,143916	14 108,40	15 612,41

BEAUSOLEIL, le 31/12/2020

**MEMOIRE JUSTIFICATIF**

\* C.A.R.F.

DIRECTION EAU / ASSAINISSEMENT  
16 RUE VILLARY  
06500 MENTON

**Objet :** RENEUVELLEMENT COMPTEURS 2020

Adresse des travaux : - Commune de BEAUSOLEIL RESEAU LITTORAL BAS SERVICE - 06240 BEAUSOLEIL

RENEUVELLEMENT 2020 - BEAUSOLEIL LITTORAL - Travaux réalisés du 01/01/2020 au 31/12/2020

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
<b>RENEUVELLEMENT DES COMPTEURS 2020</b>					
<u>Compteurs de 15 mm.</u>					
Fourniture compteur 15 mm	un	17,000	52,00	884,00	20,00
Pose compteur 15 mm sur installation existante	un	17,000	49,00	833,00	20,00
<u>Compteurs de 20 mm.</u>					
Fourniture compteur 20 mm	un	2,000	59,00	118,00	20,00
Pose compteur 20 mm sur installation existante	un	2,000	50,00	100,00	20,00
<u>Compteurs de 30 mm.</u>					
Fourniture compteur 30 mm	un	0,000	154,00	0,00	20,00
Pose compteur 30 mm sur installation existante	un	0,000	90,00	0,00	20,00
<u>Compteurs de 40 mm.</u>					
Fourniture et pose compteur 40 mm	un	3,000	217,00	651,00	20,00
Pose compteur 40 mm et 50 mm sur installation existante	un	3,000	98,00	294,00	20,00
<u>Compteurs &gt; 40 mm.</u>					
Fourniture et pose compteur 50 mm	un	0,000	392,00	0,00	20,00
Pose compteur 40 mm et 50 mm sur installation existante	un	0,000	98,00	0,00	20,00
Montant H.T.		22,000		2 880,00	

Coefficient d'actualisation	Valeur	Montant base	Montant actualisé
K TRAVAUX BEAUSOLEIL 2020	1,143916	2 880,00	3 294,48

<b>Montant H.T.</b>	<b>3 294,48 €</b>
---------------------	-------------------

BEAUSOLEIL, le 31/12/2020

**MEMOIRE JUSTIFICATIF**

\* C.A.R.F.

DIRECTION EAU / ASSAINISSEMENT  
16 RUE VILLARY  
06500 MENTON

Objet : RENOUELEMENT BRANCHEMENTS 2020

Adresse des travaux : - Commune de BEAUSOLEIL RESEAU LITTORAL BAS SERVICE - 06240 BEAUSOLEIL

RENOUELEMENT 2020 - BEAUSOLEIL LITTORAL - Travaux réalisés du 01/01/2020 au 31/12/2020

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
<b>ENSEMBLE RENOUELEMENT BRANCHEMENT</b>					
<u>SIGNALISATION</u>					
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Passage pour piétons	un	1,000	72,00	72,00	20,00
<u>BRANCHEMENT</u>					
PC pour branchement 20/30 en TO	un	1,000	303,00	303,00	20,00
Pose PEHD Branchement 20/30, en TO	ml	5,000	17,00	85,00	20,00
<u>GENIE CIVIL</u>					
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	10,000	6,83	68,30	20,00
Tranchée terre 20/40 prof. 80	ml	5,000	36,00	180,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	2,250	44,00	99,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	5,000	11,00	55,00	20,00
PV démolition à la main maçonnerie	m3	0,500	51,00	25,50	20,00
Démolition à la main enrobé chaud + béton	m2	2,500	55,00	137,50	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	2,000	38,00	76,00	20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 10 à 20 my	m2	5,000	109,00	545,00	20,00
PV/CM épaisseur enrobé chaud	m2	25,000	4,08	102,00	20,00
Grillage signalisation	ml	5,000	0,36	1,80	20,00
<u>Total H.T.</u>				<b>1 876,10</b>	
<u>Total déduit pour 1 ensemble branchement</u>					
Ensemble renouvellement branchement	ens	1,000	-1 876,10	-1 876,10	20,00
<u>Total H.T.</u>				<b>-1 876,10</b>	
<b>Renouvellement des Branchements 2020</b>					
Ensemble renouvellement branchement selon détail prix ci dessus	ens	2,000	1 876,10	3 752,20	20,00
<u>Total H.T.</u>				<b>3 752,20</b>	
<b>Montant H.T.</b>		<b>2,000</b>		<b>3 752,20</b>	

Coefficient d'actualisation	Valeur	Montant base	Montant actualisé
K TRAVAUX BEAUSOLEIL 2020	1,143916	3 752,20	4 292,20

**Montant H.T. 4 292,20 €**

# PRESENTATION Eau France

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

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

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

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

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

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

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

24,9 millions de personnes desservies en eau potable

2051 usines de dépollution des eaux usées gérées

6,9 millions de clients abonnés

14,8 millions d'habitants raccordés en assainissement

1,6 milliard de m<sup>3</sup> d'eau potable distribués

1,2 milliard de m<sup>3</sup> d'eaux usées collectées et dépolluées

2172 usines de production d'eau potable gérées

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

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

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

## Ressourcer le monde

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

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



**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**  
**CA RIVIERA FRANCAISE - MENTON (Eau)**

## **RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES**

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

### **REPERES DE LECTURE**

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

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

# Avant-propos



## /eolia – Rapport annuel du délégué 2020

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE</b>	<b>6</b>
1.1 <i>Un dispositif à votre service</i>	7
▪ Une organisation réactive	8
▪ Des moyens garants de la performance	11
1.2 <i>Présentation du contrat</i>	21
1.3 <i>Les chiffres clés</i>	22
1.4 <i>L'essentiel de l'année 2020</i>	23
1.4.1 Principaux faits marquants de l'année	23
1.4.2 Propositions d'amélioration	27
1.4.3 Les collaborateurs de Veolia mobilisés pour assurer les services essentiels	27
1.5 <i>Les indicateurs réglementaires 2020</i>	32
1.6 <i>Autres chiffres clés de l'année 2020</i>	33
1.7 <i>Le prix du service public de l'eau</i>	35
1.8 <i>Evolutions réglementaires</i>	36
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION</b>	<b>38</b>
2.1 <i>Les consommateurs abonnés du service</i>	39
2.2 <i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous</i>	40
2.3 <i>Données économiques</i>	42
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE</b>	<b>44</b>
3.1 <i>L'inventaire des installations</i>	45
3.1.1 Les installations	45
▪	45
3.2 <i>L'inventaire des réseaux</i>	46
3.2.1 Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage	46
3.2.2 Propositions d'amélioration	49
3.2.3 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]	50
3.3 <i>Gestion du patrimoine</i>	52
3.3.1 Les renouvellements réalisés	52
3.3.2 Les travaux neufs réalisés	57
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE</b>	<b>58</b>
4.1 <i>La qualité de l'eau</i>	59
4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau	59
4.1.2 L'eau produite et distribuée	60
4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau	61
4.2 <i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau</i>	62
4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit	62
4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution	64
4.2.3 La maîtrise des pertes en eau	66
4.3 <i>La maintenance du patrimoine</i>	69
4.3.1 Les opérations de maintenance des installations	69
4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau	70

4.3.3	Les recherches de fuites	71
4.3.4	Les interruptions non-programmées du service public de l'eau	75
4.4	<i>L'efficacité environnementale</i>	76
4.4.1	La protection des ressources en eau	76
4.4.2	Le bilan énergétique du patrimoine	76
4.4.3	La consommation de réactifs	77
4.4.4	La valorisation des sous-produits	77
<b>5.</b>	<b>RAPPORT FINANCIER DU SERVICE</b>	<b>78</b>
5.1	<i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)</i>	79
5.2	<i>Le Compte d'Exploitation Conventionnel</i>	82
5.3	<i>Situation des biens</i>	83
5.4	<i>Les investissements et le renouvellement</i>	84
5.5	<i>Les engagements à incidence financière</i>	87
5.5.1	Flux financiers de fin de contrat	87
5.5.2	Dispositions applicables au personnel	88
<b>6.</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>90</b>
6.1	<i>La facture 120 m<sup>3</sup></i>	91
6.2	<i>Les données consommateurs par commune</i>	92
6.3	<i>La qualité de l'eau</i>	93
6.3.1	La ressource	93
6.3.2	L'eau produite et distribuée	93
6.3.3	Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau	95
6.4	<i>Le bilan énergétique du patrimoine</i>	102
6.5	<i>Les engagements spécifiques au service</i>	103
6.6	<i>Annexes financières</i>	112
6.6.1.1	Introduction générale	112
6.6.1.2	Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France	112
6.6.1.3	Faits Marquants	113
6.7	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	122
6.8	<i>Actualité réglementaire 2020</i>	125
6.9	<i>Glossaire</i>	130
6.10	<i>Autres annexes</i>	136

# 1.

L'ESSENTIEL DE  
L'ANNÉE



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

## 1.1 Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Veolia Eau - Orfeo  
30, rue Henri Gréville  
06500 Menton  
Tel : 0 969 322 324  
Fax : 04.92.29.69.21

### TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



---

***Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.***

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 969 329 328** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).



**VOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE EST ACCESSIBLE :**

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

---

**VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24**

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

**LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS**

- **Une organisation réactive**

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'eau.

**→ Les fonctions support : des services experts**

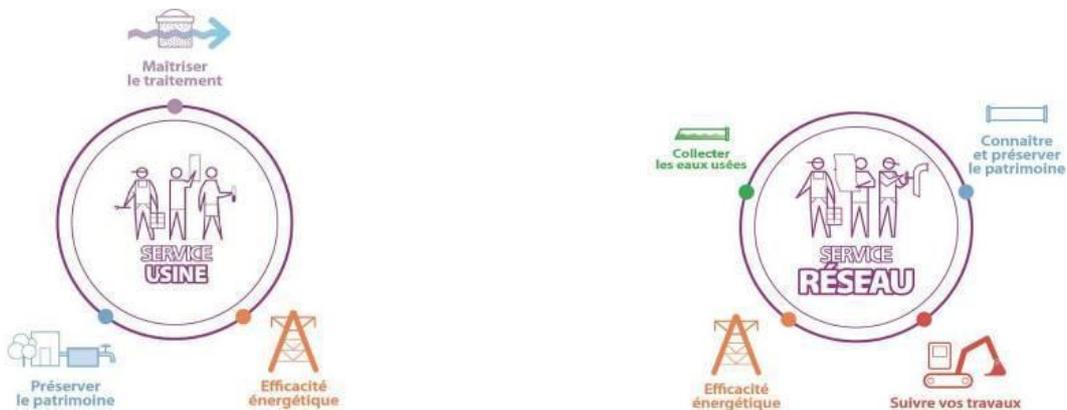
Chaque Territoire de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

- ✓ la clientèle,
- ✓ la maîtrise technique et l'aide à l'exploitation,
- ✓ la qualité, la sécurité et l'environnement,
- ✓ les ressources humaines et la formation,
- ✓ la finance,
- ✓ l'informatique technique et de gestion,
- ✓ la communication,
- ✓ la veille juridique et réglementaire.

➔ **L'organisation locale : mettre nos compétences au plus près du terrain**

Veolia organise ses compétences au plus près du terrain en créant :

- ✓ une filière dédiée aux consommateurs,
- ✓ une filière exploitation structurée autour de compétences réseaux et usines, eau et assainissement.



Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre compte-rendu.

Votre interlocuteur privilégié concernant les problématiques eau et assainissement :



Gilles PIAZZA  
Manager de Service Littoral Est  
Bureaux de Menton  
30, rue Henri Gréville  
06502 Menton

Vous pouvez le joindre à tout moment, sur :

- Son adresse email : [gilles.piazza@veolia.com](mailto:gilles.piazza@veolia.com)
- Son téléphone portable au : 06.03.70.07.62

## ❖ Le site d'exploitation

### L'AGENCE DE MENTON

Elle est composée de deux services locaux (Eau & Assainissement) qui sont chargées d'assurer l'exploitation des services au quotidien, appuyées par les services, techniques, clients, administratifs et financiers du Territoire Alpes Maritimes.

Le service local Eau Potable de l'Agence, est basée à Menton, au 30 rue Henri Greville. Elle concentre son activité autour des communes de Menton, Beausoleil, Castillon, ainsi que l'ensemble des communes du S.I.E.C.L.

## ❖ Les Moyens Humains

L'effectif global de l'Unité Opérationnelle Eau Potable est de 26 agents répartis comme suit :

- 1 Manager de service Littoral Est
- 1 Relais de gestion administrative
- 4 Relais Local Métier
- 1 Chargé de Clientèle
- 6 Techniciens de réseau et 1 agent clientèle technique
- 9 Agents travaux
- 3 Agents production

Les agents se caractérisent par une très grande polyvalence et peuvent se remplacer mutuellement en cas d'absence.

Ils sont également titulaires de toutes les habilitations de sécurité (habilitations électriques, travaux en espace confinés, vaccinations,...).

## ❖ Les Moyens Techniques

Notre équipe travaux et nos ouvriers de réseau sont entièrement dédiés au périmètre pris en charge par l'Agence de Menton. Nos agents disposent de tout le matériel nécessaire à l'entretien courant des installations, ainsi qu'à l'exécution de certaines opérations spécifiques :

- Matériel de chantier nécessaire à l'entretien des réseaux d'eau potable et d'assainissement (camion, pelle mécanique, compresseur, matériel de signalisation, outillage divers,...),
- Matériel spécifique à l'exploitation des réseaux d'eau potable et d'assainissement (matériel d'inspection télévisé, corrélateur acoustique,...) ainsi que tout le matériel électrique nécessaire à nos agents du service Usine.

## ❖ Les services mutualisés

Dans le cadre d'un engagement permanent au service des Collectivités locales et des Consommateurs, l'exigence quotidienne de Veolia Eau est de délivrer un service de qualité irréprochable, de comprendre les besoins de ses Clients et d'apporter un soin extrême à répondre à leurs demandes. A cette fin, le capital d'expériences de Veolia Eau, le savoir-faire, les compétences et le dévouement de ses collaborateurs, sont mis à disposition de ses Clients.

La direction du Territoire Alpes Maritimes de Veolia Eau est basée à Nice, 12 Boulevard René Cassin, et pilote l'activité sur l'ensemble du territoire des Alpes Maritimes au travers d'implantations locales d'Est en Ouest à Menton, Villefranche, Antibes - Sophia Antipolis, Mandelieu. Cette organisation décentralisée de Veolia Eau, ses moyens d'expertise et d'intervention, lui permettent de servir ses clients dans les meilleures conditions, de favoriser le développement d'initiatives locales pour proposer des solutions sur mesure, d'être partout disponibles pour faire face aux situations courantes comme aux crises liées à des événements exceptionnels.

### ▪ Des moyens garants de la performance

#### ➔ **Les outils informatiques d'exploitation**

Nous utilisons des applications informatiques adaptées à nos besoins, pour l'ensemble de nos tâches d'exploitation :

- ✓ la gestion patrimoniale des usines et la maintenance des équipements électromécaniques,
- ✓ le Système d'Information Géographique pour la cartographie des réseaux,
- ✓ la télésurveillance et la télégestion des installations,
- ✓ le suivi et le contrôle de la qualité de l'eau,
- ✓ la planification et le suivi des interventions terrain,
- ✓ la gestion clientèle.

#### ➔ **Les outils de mobilité au service de l'efficacité**

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes et ordinateurs portables.

Sur ces outils de mobilité, ils peuvent :

- ✓ accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- ✓ être alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance,
- ✓ agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégeré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...),
- ✓ alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et la consolidation des données d'exploitation.

# QUALITÉ

## *Une vision satisfaction client*

---

VEOLIA est une entreprise soucieuse de la satisfaction de ses clients. C'est pourquoi elle se dévoue à toujours proposer **des solutions satisfaisantes et innovantes**. De plus, c'est autant à ses clients externes qu'à ses clients internes (les salariés) que VEOLIA doit répondre présent et se mettre à l'épreuve.

Courant 2020, c'est **un nouveau souffle** qui a fait vibrer la partie Qualité du système de Management QSE au sein du Territoire Alpes Maritimes.

## *Les audits*

---

L'audit de certification AFNOR pour les normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001 a permis de faire avancer la démarche intégrée. Un véritable travail de fond a été mené pour répondre aux exigences normatives, en plus de celles réglementaires.

Les audits de certification se sont déroulés du 29 au 30 septembre 2020 sur le territoire des Alpes Maritimes, plus précisément à la STEP d'Antibes et à l'usine d'eau potable de Mandelieu. Les résultats ont été particulièrement bons : **aucune non conformité** n'a été à déplorer et **de nombreux points forts sont à souligner** (comme la gestion des crises, les tests de situation d'urgence, la gestion des déchets...).

La refonte de nombreux documents a amené une mise à jour globale du système et une évolution **vers le management de l'excellence**. Parmi les mises à jour importantes, nous pouvons citer :

- Plans de prévention, protocoles de sécurité
- Plan interne de gestion de crise
- Retour d'expérience après une crise
- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)

## *Le rôle du service QSE*

---

Grâce à ces remaniements, la gestion documentaire du Territoire **se structure, se mutualise, se rationalise et se centralise** pour répondre toujours mieux et de manière plus pertinente à la satisfaction client. Le service QSE se positionne comme un service support qui **structure** les outils et documents mis à la disposition des exploitants.

## *Des actions concrètes au plus près des clients*

---

Alors que les Alpes Maritimes ont été frappées de plein fouet le 2 octobre 2020 par la tempête Alex; VEOLIA met tout en œuvre pour subvenir aux besoins des sinistrés dans des temps particulièrement courts.

C'est toute l'équipe des Alpes Maritimes qui s'est mobilisée, qui a répondu présente pour effectuer les travaux d'urgence des vallées sinistrées (La Roya, La Tinée et la Vésubie).

Cet engagement fort se traduit par des équipes soudées et motivées pour donner entière satisfaction aux abonnés, encore plus avec des enjeux humains.

Le 27 novembre 2020, c'est le Président Directeur Général de VEOLIA en personne, Antoine FREROT, qui va au contact des communes touchées par la tempête. Un geste particulièrement fort pour les équipiers qui étaient sur place.



## SANTÉ, SÉCURITÉ ET PRÉVENTION AU TRAVAIL

La prévention des risques professionnels, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail constituent des valeurs fondamentales de VEOLIA.

Notre première richesse et, par conséquent, notre premier atout, ce sont les femmes et les hommes qui constituent notre Groupe. **Préserver de manière durable la santé et la sécurité de chacun d'eux, tout en protégeant nos clients et les communautés que nous servons, est notre priorité absolue.**

Depuis 2008, VEOLIA a adossé sa politique sur les principes directeurs du Bureau International du Travail, en signant la déclaration de Séoul sur la prévention, la sécurité et la santé au travail.

Consciente de sa responsabilité envers ses collaborateurs et ses partenaires, VEOLIA inscrit son engagement pour la santé et la sécurité dans chacune de ses actions, développant une culture de la prévention à tous les niveaux.

La démarche d'amélioration continue de la culture prévention, santé et sécurité de VEOLIA repose sur cinq piliers :

- ✓ Impliquer l'ensemble de la ligne managériale
- ✓ Améliorer le management des risques santé et sécurité
- ✓ Améliorer la communication et le dialogue
- ✓ Former et impliquer tous les collaborateurs
- ✓ Suivre et contrôler la performance prévention, santé et sécurité

### Des objectifs

Le groupe, à l'échelle nationale avait fixé, à horizon 2020, les objectifs suivants :

- ✓ Réduire de 20% par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt (Taux de Fréquence < 5 à l'échelle nationale)
- ✓ Réduire la gravité des accidents du travail (Taux de Gravité < 0,3 à l'échelle nationale)

### **Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :**

- ✓ Maintenir le « 0 accident mortel »
- ✓ Maintenir notre niveau élevé de formation à la prévention et la sécurité
- ✓ Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presque accidents ».
- ✓ Poursuivre le développement de nos outils de prévention des risques psychosociaux et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

De nouveaux objectifs, proposés dans notre future ligne directrice "Impacts 2023", seront présentés à nos collaborateurs courant 2021.

### ***Un engagement***

---

Préserver la santé et la sécurité de nos équipes est une préoccupation à la fois humaine, organisationnelle et technique.

Chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres. **Ce concept de Vigilance Partagée guide, au quotidien, nos actions** et s'appuie sur la mise en œuvre de moyens importants :

- ✓ **Evaluation des risques professionnels**
- ✓ **Formations, sensibilisation et implication du personnel**
- ✓ **Mise en place d'actions correctives et préventives adaptées**
- ✓ **Retour d'expérience par l'analyse des accidents et des presque-accidents**
- ✓ **Communication des résultats sécurité auprès des Instances Représentatives du Personnel**

### ***Les actions 2020 du Territoire Alpes-Maritimes***

---

En 2020, le Territoire des Alpes-Maritimes a réalisé :

- 259 Visites d'Observations Comportementales (Visites QSE terrain)
- 535 Minutes sécurité
- 204 Remontées de situations dangereuses, presque-accidents et accidents bénins
- 446 tests de dépistage des addictions

Notre équipe poursuit ses actions de sensibilisation telles que la Semaine Mondiale de la Sécurité du Groupe VEOLIA.

Il est à souligner l'effort entrepris en terme de formation des agents pour leurs certifications à intervenir en espace confiné (CATEC obligatoire au 1<sup>er</sup> décembre 2017), à l'intervention à proximité des réseaux (AIPR obligatoire au 1<sup>er</sup> janvier 2018) ou à l'habilitation au dépotage de produits chimiques par exemples.

Parmi les actions notables, nous pouvons citer également :

- Près de 3000 diagnostics effectués et plus d'une centaine de mises en conformité de machines tournantes (suite à la réglementation machine)
- Diagnostics et actions mises en oeuvre sur les silos à boues fermés et autres bâches fermée

## *La Semaine Mondiale Santé et Sécurité de VEOLIA*

**Pour la 6<sup>ème</sup> édition de la Semaine Mondiale Santé Sécurité de Veolia, ce sont des ateliers et des interventions qui ont assuré l'animation.** Un programme libre que le Territoire Alpes-Maritimes a orienté vers son fil rouge de l'année 2020 : les remontées terrain concernant les situations dangereuses, les presqu'accidents et les accidents bénins. L'accent a donc été mis sur l'animation des équipes, la reconnaissance des accidents bénins et les outils mis à disposition pour ces remontées terrain.

Le taux de participation à la Semaine, déroulée du 14/09/2020 au 18/09/2020, est particulièrement élevé : 92%.

La prévention des risques professionnels, c'est l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail. Il s'agit d'une obligation réglementaire qui s'impose à l'employeur et dont les principes généraux sont inscrits dans le Code du travail. **La Semaine Mondiale Santé Sécurité tient tout son rôle dans la prévention des risques professionnels.**

Ainsi, sur le Territoire Alpes-Maritimes, l'ensemble des collaborateurs a participé à des ateliers pédagogiques et ludiques autour des remontées terrain :

- animations par notre partenaire et fournisseur Milwaukee sur les scies sabre et découpes de différents matériaux
- sécurité routière
- consignation électrique
- chasses aux risques grandeur nature
- concours de remontées de situations dangereuses
- quizz sécurité
- tests salivaires et alcoolémie, mis en oeuvre dans notre démarche OSCAR (lutte contre les addictions)
- minutes sécurité sur les 10 règles fondamentales de VEOLIA



## Une démarche de lutte contre les addictions

Depuis 2018, le nouveau combat mené par la division Eau de Veolia dans les Alpes-Maritimes concerne les addictions. Un fléau au regard des statistiques à l'échelle de la France : 30% de consommateurs réguliers de cannabis chez les jeunes adultes ; 14% de consommateurs quotidiens d'alcool ; 19% des adolescents consomment des médicaments psychotropes.

La consommation de substances psychoactives (alcool et drogues) peut mettre en danger la santé et la sécurité des salariés et être à l'origine d'accidents de travail. C'est pourquoi VEOLIA a mis en place une démarche de prévention des risques en informant, en sensibilisant, en dépistant et en accompagnant ses collaborateurs.

En 2019, l'éthylotest et les tests salivaires sont devenus une pratique courante dans l'entreprise, au même titre que les Visites d'Observations Comportementales, pour s'assurer que le travail est réalisé en toute sécurité. Pour ne pas perdre sa vie à la gagner, VEOLIA a décidé ainsi de prendre le fléau des addictions par les cornes.



**Démarche OSCAR** (Organisation de la Santé & Sécurité sur les Consommations à Risques)  
**VEOLIA**

**Fiche TIC TAC**

TIC : Test Inopiné & Collectif, TAC : Test sur une Alerte Concrète (voir page 3)  
 Chaque dépistage doit être tracé sur cette fiche : à l'issue du dépistage, si le collaborateur testé en fait la demande, une copie de la fiche lui est remise, l'original est transmis à la RH (durée de conservation : 3 ans).

**MISE EN ŒUVRE DU DÉPISTAGE SALIVAIRE ET ALCOOLÉMIÉ (TIC OU TAC)**

Nom & prénom du collaborateur testé : ..... Matricule : .....  
 Date : ..... Site : ..... Témoin éventuel : .....

Nom & prénom du responsable du test : .....

Le collaborateur est informé des modalités du dépistage :  oui  non  
 Le collaborateur accepte le dépistage :  oui  non

En cas réponse non, le collaborateur reconnaît avoir refusé de se soumettre au test contrairement aux dispositions du règlement intérieur et avoir été prévenu des conséquences de son refus.

**1<sup>er</sup> test salivaire** heure : ..... date de péremption du test : .....  
 positif pour au moins une famille de substances testées, cocher la/les famille(s) positive(s) :  
 CA  AM/MET  CO  OP  
 négatif pour toutes les familles substances testées

**1<sup>er</sup> test alcoolémie** heure : ..... date de péremption du test : .....  
 Le seuil autorisé est dépassé ?  oui  non

**Si les réponses aux 2 tests ci-dessus sont négatives, les dépistages sont déclarés négatifs.**

**En cas d'un 1<sup>er</sup> test salivaire positif pour au moins une des familles de substances testées**

1) Réfère un deuxième test salivaire. Résultat :  positif  négatif  
 CA  AM/MET  CO  OP

2) Si le 2<sup>ème</sup> test est aussi positif, le dépistage est positif. Le manager envoie par chronopost (voir procédure spécifique) l'un des tests salivaires positifs et une copie de la fiche TIC-TAC renseignée dans un sachet scellé pour analyse au laboratoire ToxLab (7 rue Jacques Cartier, 75018 Paris).

3) Si le 2<sup>ème</sup> test est aussi positif, le manager doit proposer une contre-expertise au collaborateur. Le collaborateur veut la contre-expertise  oui  non

4) Si le collaborateur veut la contre-expertise, le manager envoie un 2<sup>ème</sup> test salivaire positif et une copie de la fiche TIC-TAC dans un sachet scellé au laboratoire ToxLab (7 rue Jacques Cartier, 75018 Paris) qui transmettra au laboratoire choisi par le collaborateur dans la liste au verso.

**En cas de dépassement du seuil autorisé lors du 1<sup>er</sup> test alcoolémie (0,25 mg par litre d'air expiré)**

1) Réfère un deuxième test 15 minutes plus tard date de péremption du test : .....  
 Résultat du 2<sup>ème</sup> test : le seuil autorisé est dépassé ?  oui  non

2) Si le deuxième test est positif, le dépistage est positif.  
 Le manager doit proposer une contre-expertise au collaborateur  oui  non  
 Le collaborateur veut la contre-expertise  oui  non  
 Si le collaborateur demande la contre-expertise, le manager l'accompagne immédiatement dans un laboratoire de biologie médicale pour une prise de sang (2 tubes).

**Si au moins un des dépistages est positif (alcoolémie ou salivaire)**

► Mise en sécurité du collaborateur et engager l'accompagnement (voir page 2)  
 ► Le manager informe immédiatement le directeur de territoire/région et le préventeur régional  
 ► Le RH demande une visite à la médecine du travail et lui transmet une copie de la fiche TIC TAC

Nom & adresse de la médecine du travail : .....

Signatures obligatoires

Collaborateur testé ..... Responsable du test ..... Témoin s'il y en a un .....

La fiche TIC TAC est la propriété intellectuelle de Veolia Eau France, toute diffusion et reproduction est interdite V7.1 10/3/20 - Page 1/3

## Un flash prévention

**Parce que la prévention est le meilleur allié de la sécurité et de la santé au travail, l'adopter c'est adapter le travail à l'Homme et garantir ainsi la performance de l'entreprise.**

Élément important de la prévention, la communication interne est, non seulement, un vecteur de cohésion au sein des équipes mais également de succès pour l'entreprise.

Bien communiquer au sein de l'entreprise, c'est améliorer l'efficacité de l'organisation en apportant une meilleure cohérence et accroître la productivité grâce à une motivation des salariés démultipliée. **La communication interne sur la prévention permet ainsi à VEOLIA de former, informer, motiver, impliquer et fédérer.**

La communication interne donne un sens aux actions. **Des collaborateurs bien dans leurs têtes, impliqués dans la vie de l'entreprise, c'est un meilleur service offert aux clients.**

Différents supports de communication sont à la disposition des collaborateurs de VEOLIA, classés en 2 grandes catégories : les **supports oraux** et les **supports écrits**.

### Supports oraux

- **Entretiens individuels** : ils sont l'occasion d'un dialogue, un échange personnalisé avec chaque collaborateur lors duquel sont abordés divers sujets : évaluation, plan de formation, etc.
- **Réunions** (d'information, d'échanges, etc.) : ces rendez-vous permettent de faire passer diverses informations sur l'entreprise, son actualité, ses succès, ses accidents et presque accidents, etc., avec tout le personnel.

### Supports écrits

- **Flash d'informations "Podium" mensuel** : permet de faire remonter le podium (top 3) des situations dangereuses, presque accidents et accidents bénins du mois. Une communication ciblée et qui permet de montrer les actions menées par rapport à ces remontées terrain.
- **Affichage** : informer sur la sécurité, le règlement d'intérieur, les événements intra entreprise, les services annexes à disposition des salariés, etc.
- **Intranet** : informer, échanger, transmettre, former, etc.
- **Événements** : Vœux internes, Printemps de la Sécurité, Semaine Mondiale de la Sécurité, etc.

## Résultats

---

Chez VEOLIA, des progrès considérables ont été accomplis, dans les dix dernières années, dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.

Ainsi, en 2020, si le Territoire Alpes-Maritimes a connu 2 accidents de travail avec arrêt, **le nombre total d'accidents de travail est stable entre 2019 et 2020**. Le Taux de Fréquence -Nombre d'Accident du Travail avec Arrêt X 1.000.000 / Nombre d'heures travaillées- est à 6,73 en fin d'année.

Un résultat encourageant qui souligne l'efficacité de la démarche de prévention engagée par VEOLIA.

## ENVIRONNEMENT

### *Nous sommes des Ressourcers*

Tous les salariés de VEOLIA sont directement concernés par le volet Environnement. Depuis 2018, VEOLIA a lancé le mouvement #WeareResourcers. Avec les mots d'ordre suivants :



De manière globale : "C'est ressourcer le monde en partageant le même état d'esprit."

### *Des projets communs*

Pour se faire, le Territoire des Alpes-Maritimes mène plusieurs sujets concernant l'environnement. Il y a des projets annuels et des actions plus ponctuelles qui rythment la vie des équipes.

Par exemple, en 2020 a eu lieu la journée du Développement Durable organisée à la Station d'Épuration d'Allos, en partenariat avec la collectivité. Lors de cette journée, petits et grands ont pu découvrir les procédés d'une station d'épuration, les enjeux du traitement des eaux urbaines et la qualité des rejets en milieux naturels.



Ces journées permettent à tous de s'initier au monde des Ressourcers VEOLIA et de mesurer les impacts environnementaux de nos activités. Il s'agit là aussi d'un moyen pédagogique pour sensibiliser les plus jeunes aux défis environnementaux à venir.

### *Des actions au quotidien*

D'autres actions sont menées dans les services.

Par exemple, un audit global sur les aires de dépotage des stations d'épuration et usines d'eau potable est en cours de déploiement. Ces audits permettent de vérifier les niveaux d'équipement des zones de dépotage, de contrôler que les protocoles sont respectés par les fournisseurs et que la protection de l'environnement est bien au cœur de nos actions quotidiennes.



### *Une vision sur l'année*

De nombreuses actions ponctuelles sont également déployées dans le courant de l'année. Pour 2020, une campagne a été lancée pour équiper deux sites témoins de balisage et de communication forte sur le tri des déchets. Vu les très bonnes remarques lors de l'audit de certification et la fierté de nos équipes de s'occuper de zones vitrines et attrayantes, nous allons continuer cette démarche sur d'autres sites afin de mettre en valeur le tri des déchets.



Pour 2021, c'est le déploiement de "cendriers de poche", aux couleurs de VEOLIA, qui a été proposé et validé par la Direction du Territoire. Ce geste fort va permettre d'accompagner nos salariés dans la démarche de protection de l'environnement et surtout, de continuer le tri des déchets jusqu'aux plus petits déchets. C'est une démarche qui se veut vertueuse auprès de nos salariés et de nos clients.



## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	MENTON
✓ Numéro du contrat	C2120
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/10/2014
✓ Date de fin du contrat	30/09/2029
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que déléataire 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	S.I.E.C.L	Achat en gros d'eau potable société avec SIECL
vente	AIGA	Vente en gros eau potable extérieure à Aiga (Italie)
vente	S.I.E.C.L	Vente en gros d'eau potable société avec SIECL

### ✓ Liste des avenants

**Prestation du contrat :** Distribution, Gestion clientèle, Production, Branchements

Dans le cadre de ce contrat, le déléataire a en charge les prestations suivantes :

- la production comprenant le captage et le traitement de l'eau ;
- la distribution de l'eau jusqu'aux compteurs des abonnés ;
- le service à la clientèle comprenant la souscription des abonnements, la relève des compteurs, l'information des consommateurs, l'émission et le recouvrement des factures ;
- le renouvellement des équipements électromécaniques, des canalisations, branchements et compteurs ;
- les interventions d'urgences.

## 1.3 Les chiffres clés

CA RIVIERA FRANCAISE - MENTON (Eau)

### Chiffres clés



**20 623**

Nombre d'habitants desservis



**8 112**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
production



**2**

Nombre de réservoirs



**95**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**88,8**

Rendement de réseau synchrone  
(%)



**241**

Consommation moyenne (l/hab/j)

## 1.4 L'essentiel de l'année 2020

### 1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

Mise en service suite au renouvellement des groupes 1 et 2 de la station de la Bevera



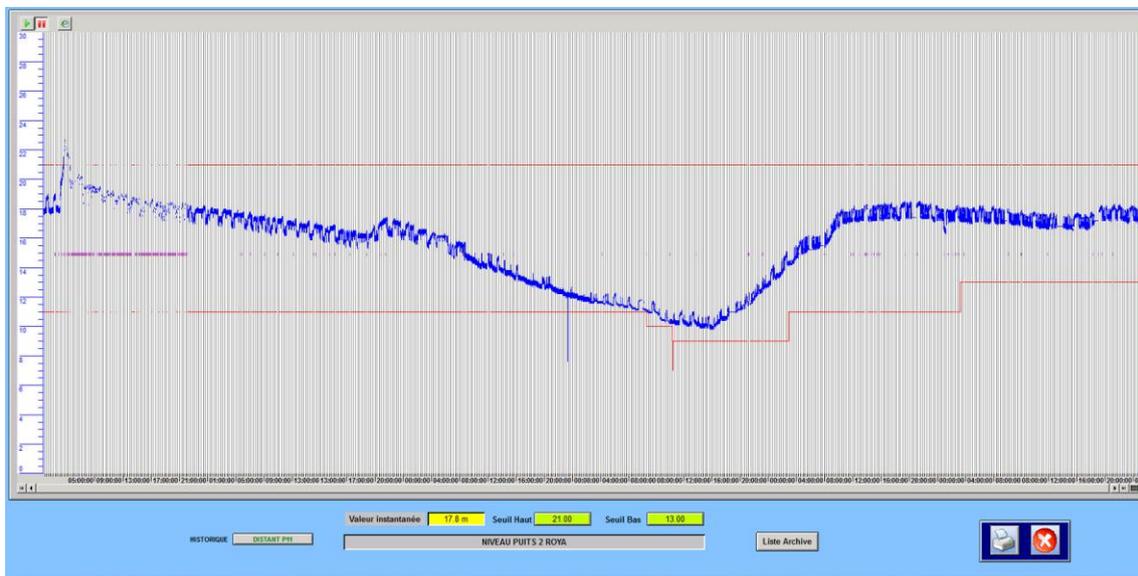
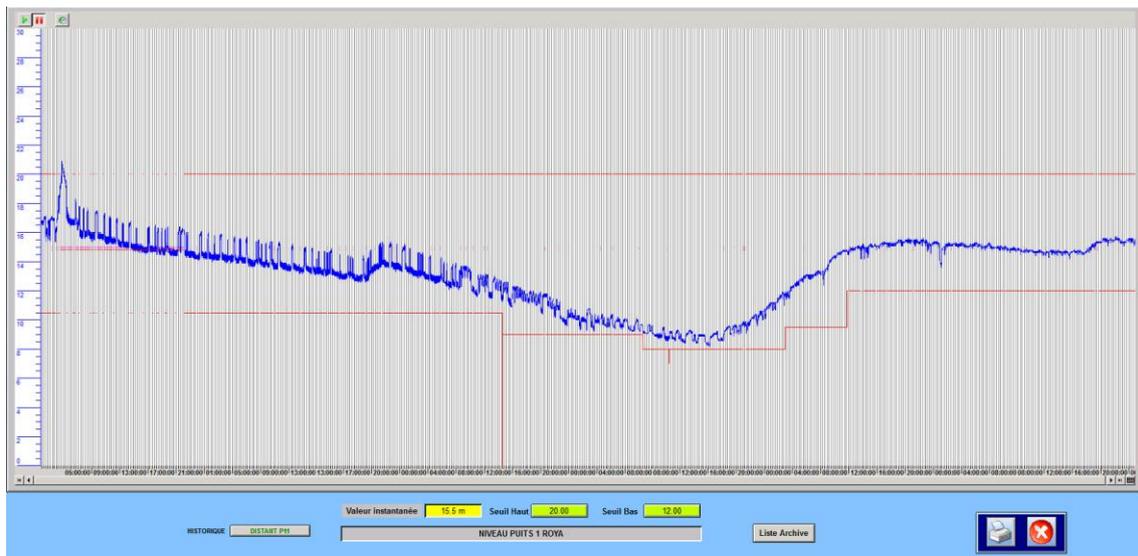
Fuite sur la conduite de distribution du réservoir de Cima di Gavi (by-pass du réservoir). Cette dernière a été réparée le 28/05/2020 en tamponnant le by-pass. En effet, ce dernier n'est plus utilisé depuis la mise en place du tampon annexe de 500 m<sup>3</sup>.

Tempête Alex du 02/10 :

Suite aux intempéries du 02/10/2020, une forte turbidité a été notée au niveau des champs captants de la Roya. Les drains ont été isolés et l'eau des puits a été purgée.

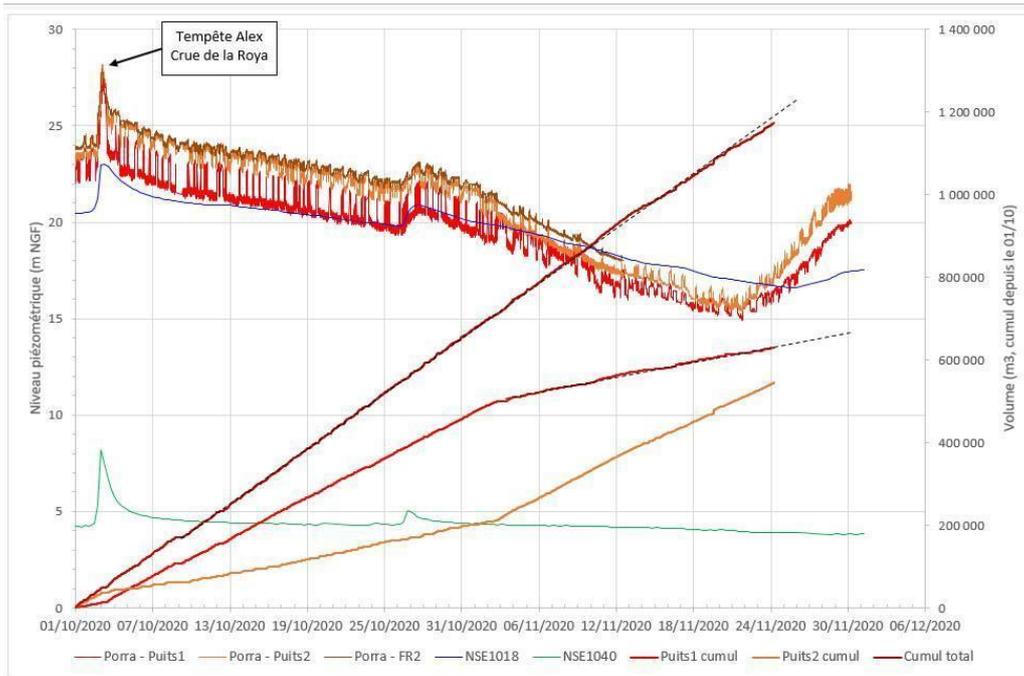
La situation revenue à la normale, la production a repris normalement. Des prélèvements ont tout de même été réalisés afin de vérifier l'absence d'hydrocarbure, suite au charriage par le fleuve de véhicules et autres composants pouvant polluer la ressource.

Néanmoins, quelques semaines plus tard, une baisse anormale des niveaux dans les puits a été constatée (avec un petit soubresaut lors des intempéries du 26/10). Cette baisse a été au global sur toute la durée de la crise de - 9 m sur le puits 1 et - 8 m sur le puits 2.



Des plongeurs ont été envoyés dans les puits afin de vérifier le colmatage des drains. Cela n'était pas la raison de la diminution.

En effet, toute la zone a été impactée par cette diminution car les puits du délégataire italiens situés en aval ont également été impactés.



Afin de gagner du temps sur les niveaux des puits et trouver la cause de la problématique et de la résoudre, nous avons réduit au maximum les prélèvements nécessaires sur la Roya, tout en maintenant l'alimentation de l'ensemble des abonnés et ce en privilégiant l'apport d'eau venant de l'Ouest.

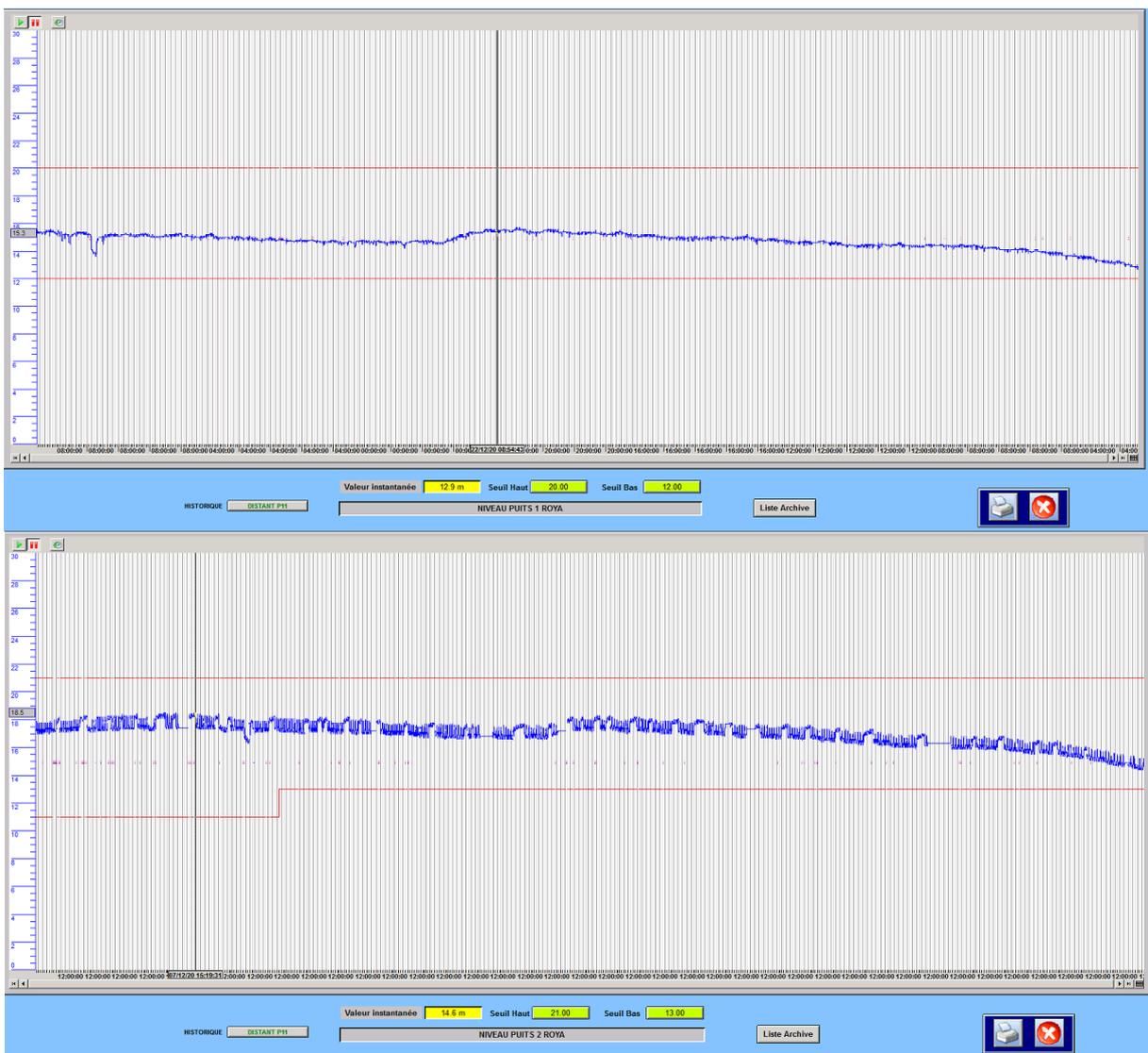
Afin de rétablir en urgence les niveaux pour maintenir l'alimentation, des tranchées drainantes ont été réalisées en amont des champs captants, et ce sur les conseils du BRGM. 4 tranchées drainantes ont ainsi été mises en service les 22 et 29/11 et ont ainsi permis aux puits de remonter et de retrouver (seulement pour le puits 2), un niveau d'avant crise.

La cause de cette diminution était liée à des alluvions type argile qui ont obstrué les surfaces d'échange entre la rivière et la nappe.





Nous attirons l'attention sur le fait que la situation n'est pas pérenne car les aménagements réalisés ne peuvent être que temporaires. En effet, depuis le 20/12, les niveaux des puits redescendent de nouveau.



Il y a donc urgence à convenir d'une solution pérenne, en concertation avec les autorités italiennes. Il y a de forts risques de pénurie d'eau à partir du mois de mars.

En effet, en cas de dysfonctionnement grave de la ressource de la Roya, près de 40% des abonnés du réseau de la CARF seraient privés d'eau potable, et notamment les points hauts du réseau. De plus, avec le nombre de permis de construire en constante augmentation que connaissent les communes littorales, ce seuil tend à diminuer. Il convient de procéder en urgence à des études de recherche de nouvelles ressources.

#### 1.4.2 Propositions d'amélioration

- ✓ Le développement des constructions dans le Borrigo, et plus particulièrement au niveau du Val des Castagnins fait craindre une insuffisance du réseau de distribution. Une étude est à réaliser pour renforcer la desserte dans ce quartier.
- ✓ Réaliser une étude détaillée de confortement du feeder dans les traversées des fleuves Roya et Bevera.
- ✓ Une situation pérenne doit être étudiée en cas de colmatage de la nappe et des puits de la Roya.
- ✓ Renouvellement du groupe n°3 et 4 de la Bevera
- ✓ Mise en place de gardes corps en toiture du réservoir tampon et du réservoir de cima di gavi
- ✓ Il conviendrait de procéder à la recherche de nouvelles ressources afin de préparer la fin de la mise à disposition du champ de captage de la Roya

#### 1.4.3 Les collaborateurs de Veolia mobilisés pour assurer les services essentiels

Protéger la santé de nos salariés, de nos clients et assurer la continuité du service public de l'eau et de l'assainissement, ont été les deux priorités qui ont guidé notre organisation et les procédures mises en œuvre dans le cadre de la pandémie de COVID-19, et ce dès la première période de confinement en mars 2020.

#### PRÉSERVATION DE LA SANTÉ DES SALARIÉS

##### → Généralités et mesures barrières

Les mesures de protection appliquées en cas de pandémie ont pour objectif de protéger au mieux les personnes se trouvant en contact avec une source de contamination et de réduire les risques de propagation de l'agent infectieux.

Ces mesures de protection, rendues obligatoire par Veolia lors d'une pandémie, reposent sur les éléments suivants :

- **Le port permanent du masque de protection est systématique au sein des locaux / sites de l'entreprise, en tous lieux et toutes circonstances, à l'exception :**
  - des personnes seules dans un bureau individuel et fermé, ou dans un véhicule,
  - à l'extérieur en respectant une distance physique de 2 mètres, en conservant un masque à disposition au cas où une personne s'approcherait.

Les masques UNS (à usage non sanitaire) ne sont pas autorisés au sein de l'entreprise et pendant les heures de travail.

- **Les gestes barrières à respecter impérativement :**
  - Nettoyage fréquent des mains avec du savon ou du gel hydroalcoolique,

- Respect en toutes circonstances de la distanciation physique minimale de 1 mètre avec port obligatoire du masque chirurgical, ou FFP2 ou FFP3 selon la nature de l'activité exercée,
- Respect impératif d'une distance physique de 2 mètres en cas de non-port temporaire d'un masque de protection dans les lieux de restauration (cantine, cafétéria, ...) en conservant un masque à disposition au cas où une personne s'approcherait,
- Utilisation de mouchoir à usage unique,
- Éviter de se toucher le visage,
- Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir jetable,
- Saluer sans se serrer la main, pas d'embrassade,
- Lors de sa prise de poste sur un site accueillant plusieurs collaborateurs, chaque arrivant doit prendre sa température et s'enregistrer un registre de présence,
- Le nettoyage/désinfection régulier des objets et des points de contact de sa zone de travail et des salles de réunions,
- L'aération des locaux plusieurs minutes chaque heure.

Des actions régulières de sensibilisation et de rappel sont menées auprès du personnel, lors de réunions en présentiel ou en visioconférence, par le biais de sms et courriers et de mise en place d'affichage sur tous les sites d'embauche. Le respect des règles est contrôlé par l'encadrement.

Une attention particulière est portée aux personnes vulnérables (au sens du décret n° 2020-1365 du 10 novembre 2020) qui se déclarent. Chaque fois que leur situation de travail le permet, le télétravail à 100% est mis en œuvre. A défaut, l'aménagement de leur poste de travail pour les périodes en présentiel est effectué afin de leur permettre de travailler en sécurité. Si leurs conditions de travail ne permettent pas un tel aménagement de poste après avis du médecin du travail, ces salariés peuvent être placés en activité partielle.

#### **→ Les équipements de protection individuels**

Veolia dispose d'un stock stratégique de masques chirurgicaux, de masques FFP2, de gel hydroalcoolique, de produits et lingettes désinfectantes pour au moins 10 semaines d'utilisation.

#### **→ Autres dispositions particulières en cas de pandémie de type COVID 19**

Des fiches didactiques d'explication et des films d'animations détaillent les obligations et recommandations spécifiques à chaque activité (usagers, usines, travaux, etc. .). Ils sont diffusés et commentés aux agents (cf. pièces jointes ci-dessous).

FICHE ACTIVITÉ : ACCUEILS CLIENTS



FICHE ACTIVITÉ : HYDROCURAGE



Depuis le premier confinement, le Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été adapté et aux dispositions prises par le gouvernement et les autorités sanitaires au fil de l'évolution de la pandémie dans les différentes régions de France métropolitaine et d'outre-mer et de l'évolution des connaissances scientifiques.

## MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS

### → *Continuité du service*

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

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

Quelques missions ont été interrompues :

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

### → *Organisation interne*

Dans chaque service opérationnel mais aussi dans les fonctions supports (achats, RH , finances, etc), Veolia définit le nombre minimum de personnel nécessaire pour assurer le maintien des missions essentielles et la continuité du service public.

La digitalisation de nos outils et notre Hypervision 360 du service nous permet, notamment en situation de crise, de pouvoir piloter l'exploitation avec un maximum d'efficacité.

Les membres de la cellule de crise du Territoire peuvent se connecter de manière sécurisée à toutes les installations du service et aux superviseurs des usines via des canaux cyber sécurisés comme le réseau technique et la télégestion.

### → *Maintien de la relation consommateur*

- *Maintien des dispositifs d'accueil téléphoniques*  
L'ensemble de nos centres de relation client ont toujours maintenu leur activité de traitement des demandes d'intervention les plus urgentes (manque d'eau, fuites ou encombrement des évacuations d'eaux usées). Un effort conséquent d'information des consommateurs les a parallèlement incités à recourir en priorité aux services digitaux mis à leur disposition, pour les demandes n'ayant pas de caractère d'urgence.
- *Accueils physiques*  
Veolia a adapté la réception de ses consommateurs sur différents sites physiques pour proposer un accueil exclusivement sur rendez-vous et dans le respect absolu des gestes barrières et des consignes des autorités de santé.
- *Resserrer les liens avec les consommateurs*  
Dans cette situation exceptionnelle, nous avons également adapté nos modes classiques d'échanges avec les consommateurs pour maintenir et même renforcer le lien avec leur service d'eau. Pour les rassurer sur leurs services d'eau et d'assainissement dans ce contexte de crise sanitaire, leur délivrer des conseils sur un bon usage de ces services, (ex : garantie sanitaire de l'eau du robinet,

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

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

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

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

## OFFRE VIGIE-COVID 19

Les équipes de recherche de Veolia ont mis au point un système d'alerte baptisé Vigie-COVID19 qui surveille l'évolution du SARS-CoV-2 dans les eaux usées en entrée et sortie des stations d'épuration mais aussi sur les réseaux d'évacuation. Cette méthode permet d'anticiper avec 1 à 2 semaines d'avance l'évolution de la circulation de la contamination. Vigie-COVID19 apporte des estimations fiables et exhaustives de la présence du virus, même en cas de variation de la population ou de la pluviométrie.

L'offre Vigie-COVID19 repose sur :

- des prélèvements moyens 24 heures hebdomadaires adaptés aux installations
- une analyse du virus SARS-CoV-2 par PCR (DD ou RT-qPCR) avec des résultats fiables et éprouvés
- des résultats d'analyses contextualisés en fonction du débit et de la charge organique
- une restitution synthétique en ligne via un tableau de bord de la dynamique d'évolution de la charge virale

Cette solution est déployée et proposée sur l'ensemble du territoire national (voir <https://www.veolia.fr/medias/actualites/vigie-covid-19-veolia-surveille-presence-du-sars-cov-2-eaux-usees>)

## 1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	20 623
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délegataire	1,93 Euro/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délegataire	1 j

INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délegataire (2)	110
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délegataire	20,6 %
	Rendement de réseau sur période synchrone	Délegataire	88,8 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délegataire	12,70 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délegataire	11,65 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,98 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	100 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délegataire	2,59 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délegataire	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	Délegataire	0,40 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délegataire	2,10 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 CCSPL

## 1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	8 175 199 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	8 175 199 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	2 419 898 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	2 402 863 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	13 016 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	2 162 475 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	50
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1
	Capacité totale de production	Délégataire	43 200 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	12 300 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	95 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	65 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	194 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	5 893
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	8
	Nombre de compteurs	Délégataire	8 090
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	619
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délégataire	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	8 112
	- Abonnés domestiques	Délégataire	8 110
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	2
	Volume vendu	Délégataire	2 154 694 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	2 115 989 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	21 670 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	17 035 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	241 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	216 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 2020
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	90 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2020
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2020
Energie relevée consommée	Délégataire	9 864 268 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 , 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 :

→

Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2021	N/N-1
Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>			1,90	1,93	1,91%

Les factures type sont présentées en annexe.

## 1.8 Evolutions réglementaires

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

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

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

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

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

### **Chlorure de Vinyle Monomère**

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine. Celle-ci positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Aussi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

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

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

L'instruction DGS/EA4/2020/177 à destination des Agences Régionales de Santé (ARS) et des préfets, en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH). Ces modalités de gestion sont exercées par les ARS en lien avec les Collectivités, responsables, le cas échéant, de la mise en œuvre des actions correctives. Cette instruction précise notamment les modalités avec lesquelles les ARS sélectionnent les pesticides et les métabolites de pesticides à prendre en compte dans le contrôle sanitaire des EDCH.

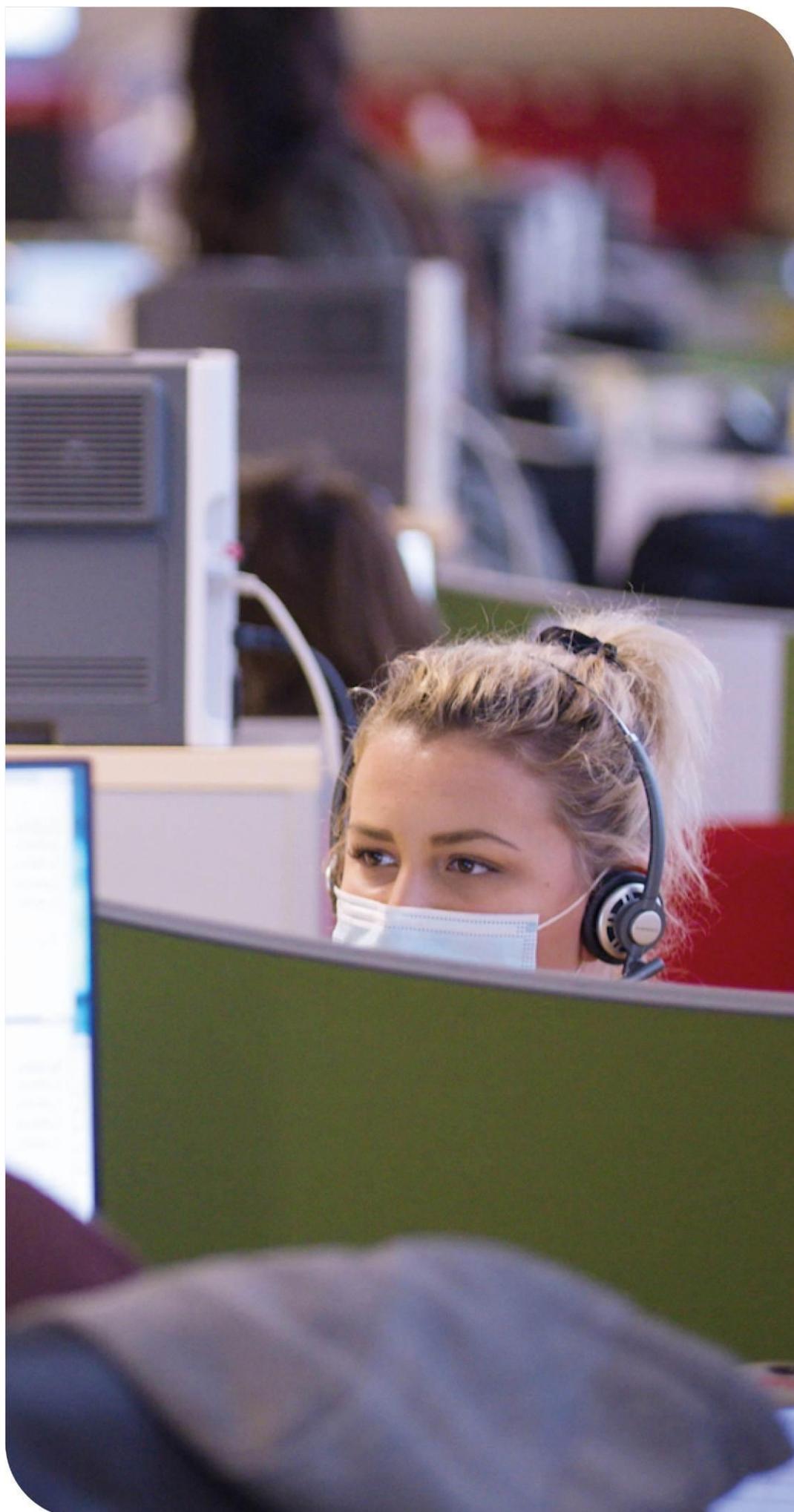
Par rapport à la précédente instruction de décembre 2010, cette nouvelle instruction intègre les avis de l'Anses les plus récents, dont l'avis du 30 janvier 2019 relatif à l'évaluation de la pertinence des métabolites de pesticides dans les EDCH. Cette instruction s'inscrit également en cohérence avec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

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

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

# 2.

LES  
CONSOmmATEURS  
DE VOTRE SERVICE  
ET LEUR  
CONSOmmATION



Veolia fait de la « Relation Attentionnée » le principe transversal qui guide l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

## 2.1 Les consommateurs abonnés du service

### → Le nombre d'abonnés

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>7 848</b>	<b>7 975</b>	<b>8 006</b>	<b>8 089</b>	<b>8 112</b>	<b>0,3%</b>
domestiques ou assimilés	7 848	7 969	8 000	8 083	8 110	0,3%
autres que domestiques	3	4	4	4	0	-
autres services d'eau potable	2	2	2	2	2	0,0%

### → Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	2 446	2 204	1 363	1 564	1 367	-12,6%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	624	782	686	765	528	-31,0%
Taux de clients mensualisés	28,3 %	29,1 %	30,0 %	31,3 %	31,5 %	0,6%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	42,2 %	44,3 %	44,4 %	44,3 %	44,9 %	1,4%
Taux de mutation	8,2 %	10,1 %	8,9 %	9,8 %	6,7 %	-31,6%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

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

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

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

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

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

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	87	83	84	86	90	+4
La continuité de service	93	95	96	95	98	+3
La qualité de l'eau distribuée	79	80	81	84	86	+2
Le niveau de prix facturé	54	52	57	54	64	+10
La qualité du service client offert aux abonnés	83	76	79	81	86	+5
Le traitement des nouveaux abonnements	86	88	88	92	96	+4
L'information délivrée aux abonnés	74	67	73	73	80	+7

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

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

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

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

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

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

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

## 2.3 Données économiques

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

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

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,18 %</b>	<b>0,20 %</b>	<b>0,36 %</b>	<b>0,49 %</b>	<b>0,40 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	17 326	19 768	33 372	46 117	36 940
Montant facturé N - 1 en € TTC	9 486 606	9 894 102	9 369 310	9 359 376	9 147 919

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 échéanciers de paiement

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	85	121	76	71	97

### → 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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	2	2	1	
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	133,75	55,98	65,00	
Volume vendu selon le décret (m3)	2 159 949	2 126 552	2 182 236	2 067 288	2 154 694

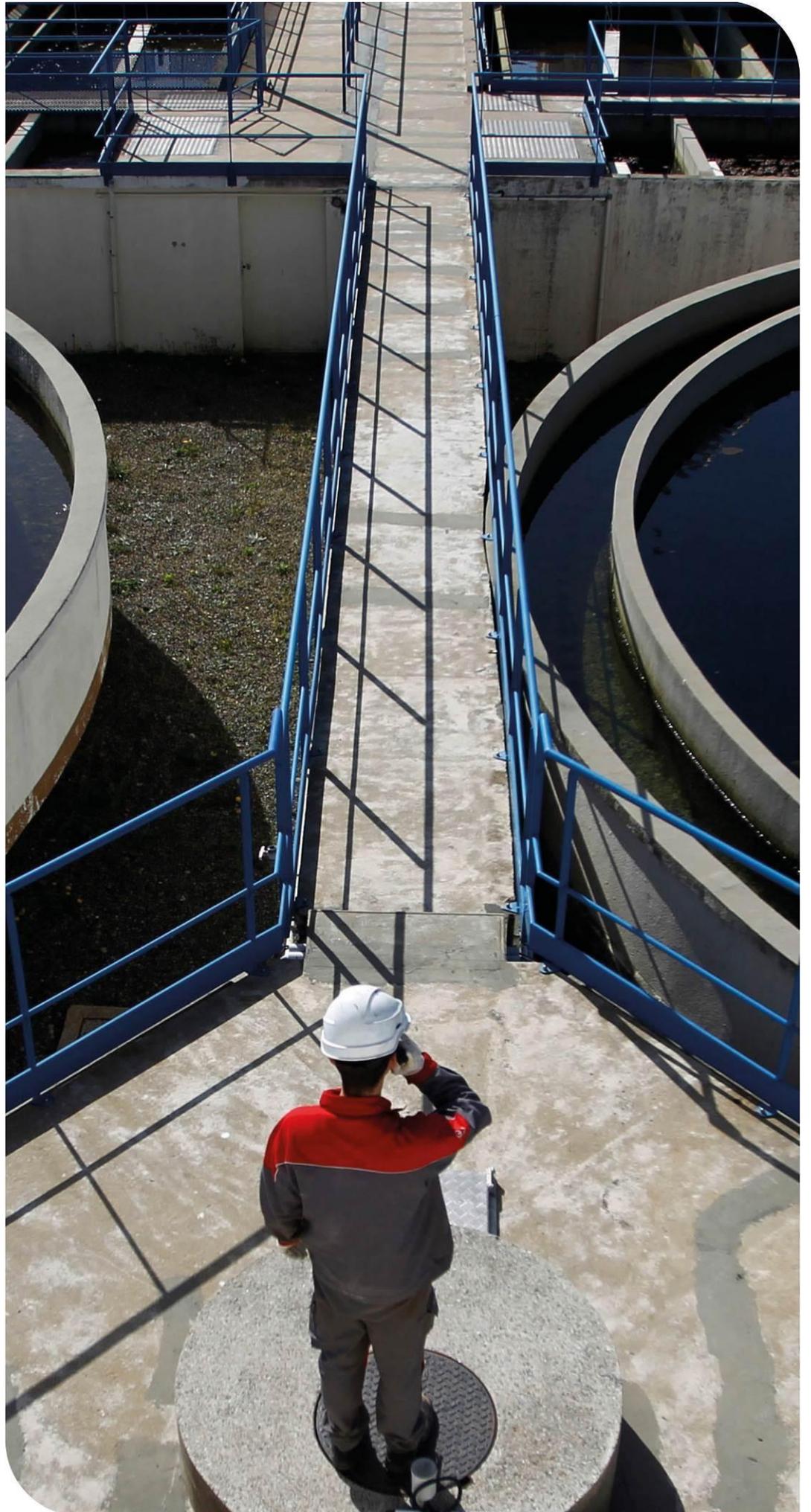
Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 109.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

→ *Le suivi des chèques eau*

Le montant des chèques Eau utilisés pour l'année 2020 s'élève à 2 380 €.

# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE



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

## 3.1 L'inventaire des installations

### 3.1.1 Les installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
CAP de la Roya	43 200
<b>Capacité totale</b>	<b>43 200</b>

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
RES Bevera	800
RES Cima di Gavi	11 500
<b>Capacité totale</b>	<b>12 300</b>

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
STA de la Bevera	1 440

▪

## 3.2 L'inventaire des réseaux

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

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.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	82,8	85,8	85,7	94,6	94,6	0,0%
Longueur de distribution (ml)	82 793	85 791	85 655	94 618	94 639	0,0%
<i>dont canalisations</i>	52 946	55 904	55 728	64 629	64 600	-0,0%
<i>dont branchements</i>	29 847	29 887	29 927	29 989	30 039	0,2%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	245	245	245	245	245	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	147	155	157	158	158	0,0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	43	41	42	41	41	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	7	7	6	6	6	0,0%
<i>dont bornes de puisage</i>	4	3	4	4	4	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	44	46	46	46	46	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	5 860	5 868	5 876	5 885	5 893	0,1%

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	7 792	8 020	7 995	8 106	8 090	-0,2%	

→ *Les équipements du réseau*

<b>Équipements de réseau</b>		<b>Qualification</b>
Nombre d'appareils publics (*)	255	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	158	Bien de retour
dont bouches d'incendie	41	Bien de retour
dont bornes fontaine	6	Bien de retour
dont bornes de puisage	4	Bien de retour
dont bouches d'arrosage	46	Bien de retour

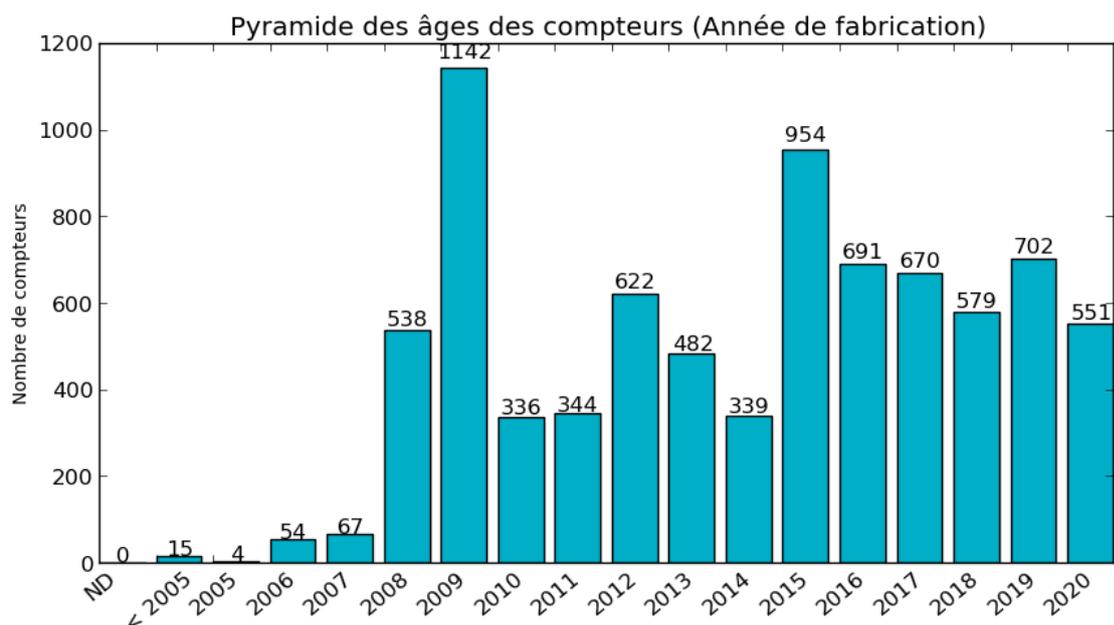
(\*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

**Le détail du parc compteurs par diamètre et par année de fabrication est fourni dans la pyramide compteurs établie au 31/12/2020 :**

ANNEE	15	20	30	40	50	60	65	80	100	Total général
1995	1									1
1998	1	1								2
2000									1	1
2001		4								4
2002				1						1
2004	4	2								6
2005	3					1				4
2006	44	4				6				54
2007	49	5		12					1	67
2008	471	26	30	11						538
2009	1 039	71	23	3			6			1 142
2010	281	1	44	10						336
2011	305	15	17	5	1	1				344
2012	534	79	7	1				1		622
2013	420	59	3							482
2014	324	4	7	4						339
2015	908	25	16	5						954
2016	600	54	19	16		1			1	691
2017	582	32	27	25		4				670
2018	454	45	46	30		4				579
2019	644	35	18	4		1				702
2020	521	9	21							551
<b>Total général</b>	<b>7 185</b>	<b>471</b>	<b>278</b>	<b>127</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>8 090</b>

Les compteurs de plus de 15 ans font l'objet d'un suivi particulier.

En effet, des difficultés techniques (emplacement inaccessible,...) empêchent leur remplacement. Chaque année, nous nous efforçons de trouver des solutions les plus adaptées pour leur renouvellement (relances courriers, par recommandé avec accusé de réception,...)



### 3.2.2 Propositions d'amélioration

Année	RUE	NATURE DE L'OPERATION	Linéaire (ml)
2021 et 2022	-	Divers accessoires réseau (Vannes, vidanges, ventouses)	-
2021	Av Porte de France	Renouvellement d'une conduite en F 250 et abandon d'une conduite en F 150	950
2022	Corniche des Ciappes	Renouvellement et renforcement d'une ancienne canalisation en Fonte DN100	150
2022	Avenue St Jacques	Renouvellement et renforcement d'une ancienne canalisation en Fonte DN100	250
2022	Chemin de la Belle Brise	Renouvellement et renforcement d'une ancienne canalisation en Fonte DN100	135
2023	Boulevard du Fossan	Renouvellement d'une ancienne canalisation en Fonte DN100	570

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	110	110	110	110	110

## Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau

Barème	Valeur ICGPR
--------	--------------

Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		95 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>45</b>
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>110</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2020 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

## 3.3 Gestion 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 Les renouvellements réalisés

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

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

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

→ *Les installations*

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice
<b>CAP DE LA ROYA</b>	
<b>APPAREILS DE MANUTENTION FIXE</b>	
PALAN MECANIQUE 3T	Renouvellement
<b>BATIMENTS TECHNIQUES / PROCESS</b>	
CLOTURE CHAMPS CAPTANT	Renouvellement
<b>POSTE DE LIVRAISON HT</b>	
CELLULE DISJONCTEUR GENERAL	Rénovation
CELLULE PROTECTION TRANSFORMATEUR	Rénovation
CELLULE SECTIONNEMENT GENERAL	Rénovation
<b>DISTRIBUTION ELECTRIQUE</b>	
ARMOIRE TGBT	Rénovation
<b>AMELIORATION DU FACTEUR P</b>	
CONDENSATEUR 100KVAR	Rénovation
<b>ORGANES DE CONTROLE / COMMANDE</b>	
ARMOIRE DE COMMANDE AUXILIAIRES NO1	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE GENERAL BT	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE ECLAIRAGE	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE ECLAIRAGE PUIITS 1	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE MARCHE LOCAL G1, G2, G3	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE REGROUPEMENT PUIITS 2	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE GROUPE NO1	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE GROUPE NO2	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE GROUPE NO3	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE GROUPE NO4	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE GROUPE NO5	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE GROUPE NO6	Rénovation
SUPERVISION, PC, ECRAN	Rénovation
ARMOIRE AUTOMATE TSX 57+ COM. TCP/IP + WIFI	Rénovation
ARMOIRE PROTECTION CATHODIQUE	Rénovation
ARMOIRE DE COMMANDE CHLORE	Rénovation
COFFRET DE COMMANDE ONDULEUR	Rénovation
COFFRET DE TELEGESTION SOFREL	Rénovation

MODEM LAISON PRIVEE ROYA - BEVERA	Rénovation
MODEM LIAISON SATELLITE	Rénovation
<b>PROTECTION ELECTRIQUE</b>	
ONDULEUR	Rénovation
<b>POSTE DE LIVRAISON HT</b>	
TRANSFORMATEUR D'ISOLEMENT 15KVA ECLAIRAGE	Rénovation
TRANSFORMATEUR ABAISSEUR 630KVA GENERAL	Rénovation
TRANSFORMATEUR ABAISSEUR 630KVA SECOURS	Rénovation
<b>PROTECTION ELECTRIQUE</b>	
DETECTEUR DE DEFAUT D'ISOLEMENT	Rénovation
<b>CAPTAGE DANS UN PUIIS NO1</b>	
CLAPET A DISQUE CONCENTRIQUE DN350 G1	Renouvellement
CLAPET A DISQUE CONCENTRIQUE DN350 G2	Renouvellement
CLAPET A DISQUE CONCENTRIQUE DN350 G3	Renouvellement
DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE DN500 REF	Renouvellement
GROUPE ELECTROPOMPE IMMERGEE 450M3/H A 31M NO1	Renouvellement
CONDUITE DE REFOULEMENT GROUPE 1 PUIIS 1	Renouvellement
VANNE MANUELLE DN350 G1	Renouvellement
VANNE MANUELLE DN350 G2	Renouvellement
VANNE MANUELLE DN350 G3	Renouvellement
<b>DISTRIBUTION REACTIFS</b>	
CHLOROMETRE PUIIS 1	Renouvellement
CHLOROMETRE PUIIS 2	Renouvellement
<b>RES BEVERA</b>	
<b>STOCKAGE</b>	
VANNE MANUELLE DN800 DEPART	Renouvellement
<b>STA DE LA BEVERA</b>	
<b>POMPAGE</b>	
GROUPE ELECTROPOMPE DE SURFACE 640M3/H A 285M G1	Rénovation
VANNE MANUELLE DN350 1	Rénovation
VANNE MANUELLE DN350 2	Rénovation

## → Les réseaux

Veolia Eau a pris en charge les travaux de renouvellement suivant :

- Rue Pietra Scritta : renouvellement en fonte DN 200 sur 194 ml

Canalisations renouvelées Menton			
Adresse	Diamètre	Matériau	Longueur (en ml)
Rue Pietra Scritta	200	F	194
<b>Total général</b>			<b>194</b>

## Le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>1,06</b>	<b>1,13</b>	<b>1,08</b>	<b>0,99</b>	<b>0,98</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	52 946	55 904	55 728	64 629	64 600
Longueur renouvelée totale (ml)	878	755	601	723	194
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	878	755	601	723	194

## → Les branchements

<b>Renouvellement des branchements plomb</b>	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de branchements	5 860	5 868	5 876	5 885	5 893	0,1%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	83	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	100,00%	-	-	-	-	-

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

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

### Renouvellement de branchement :

ADRESSE	DIAMÈTRE	MATÉRIAU	TOTAL
CH DE LA BELLE BRISE	25	PE	1
RUE CHIAPETTA	50	PE	1
CHE DE LA COLLE INFÉRIEURE	25	PE	1
CH DU ROSAIRE	25	PE	1
RUE PIETRA SCRITTA	25	PE	20
RUE PIETRA SCRITTA	32	PE	1
RUE PIETRA SCRITTA	75	PE	3
<b>Total général</b>			<b>28</b>

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2020 est de : 28

#### → Les compteurs

Le renouvellement des compteurs d'eau froide en service est réalisé de manière à :

- répondre aux exigences réglementaires et aux obligations contractuelles.
- optimiser la performance économique du parc compteurs

#### Exigences réglementaires

En France, le « contrôle des compteurs d'eau froide en service » est réglementé par l'**arrêté du 6 mars 2007**. Veolia a opté pour le **renouvellement unitaire des compteurs** selon les prescriptions relatives à l'âge et à la classe métrologique des instruments de mesure.

Une analyse économique du parc compteurs est réalisée à l'aide d'un outil spécifique développé par Le Délégué.

Selon le résultat de l'étude, un programme de renouvellement appelé « plan économique » axé sur les compteurs enregistrant des consommations importantes, complète éventuellement les plans réglementaires et contractuels. Au travers de cette étude économique, Veolia s'attache à maintenir au plus haut la métrologie des compteurs des principaux consommateurs de manière à optimiser le rendement du parc compteurs.

Les compteurs en service sont répertoriés dans un carnet métrologique sur lequel sont consignées les informations prévues par la Décision Ministérielle du 30 décembre 2008. Un bilan de complétion des informations réglementaires est dressé périodiquement. Des actions correctives sont menées si nécessaire.

Renouvellement des compteurs	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de compteurs	7 792	8 020	7 995	8 106	8 090	-0,2%
Nombre de compteurs remplacés	419	677	561	729	619	-15,1%
Taux de compteurs remplacés	5,4	8,4	7,0	9,0	7,7	-14,4%

#### Obligations contractuelles

Veolia met en œuvre un plan de renouvellement complémentaire pour satisfaire les obligations contractuelles dans le cas où celles-ci sont différentes des exigences réglementaires.

### 3.3.2 Les travaux neufs réalisés

Les travaux de premier établissement contribuent à adapter le patrimoine aux évolutions du service.

La présente rubrique décrit les travaux neufs réalisés dans l'exercice par le délégataire et ceux, le cas échéant, réalisés par la Collectivité et mis à disposition du délégataire.

#### → Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Pas de travaux réalisés en 2020

Travaux réalisés par la Collectivité :

Pas de travaux réalisés en 2020

#### → Les réseaux, branchements et compteurs

Le nombre de branchements neufs réalisés sur l'exercice 2020 est de : 8.

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

<b>ADRESSE</b>	<b>DIAMÈTRE</b>	<b>MATÉRIAU</b>	<b>LINÉAIRE (ml)</b>
BASTION (Traverse du)	25	PE	1,39
CARNOT (Av.)	50	PE	6,87
COLLE INFÉRIEURE (Ch. de la)	32	PE	11
FOSSAN (OUEST) (Bd du)	32	PE	2
MARNE (Rue de la)	32	PE	10
OLIVIERS (Sentier des)	32	PE	4
PARISA (Qu.)	25	PE	2
VILLA NOEL (Sentier Annexe 2 de la)	32	PE	13
<b>Total général</b>		<b>8</b>	<b>50,26</b>

# 4.

LA PERFORMANCE  
ET L'EFFICACITÉ  
OPÉRATIONNELLE  
POUR VOTRE  
SERVICE



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

## 4.1 La qualité de l'eau

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

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

### 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.*



#### 4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	270	294	
Physico-chimique	1281	392	

#### 4.1.2 L'eau produite et distribuée

##### → Conformité des paramètres analytiques

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

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	3	2	0	3	0	2 Qualitatif

##### → Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	69,60	78,20	3	mg/l	Sans objet
Chlorures	3	4	7	mg/l	250
Fluorures	0	60	2	µg/l	1500
Magnésium	10	11,50	3	mg/l	Sans objet
Nitrates	1,20	2,60	45	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	2	µg/l	0,5
Potassium	0,60	0,70	3	mg/l	Sans objet
Sodium	2,90	3,20	3	mg/l	200
Sulfates	98	180	12	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	21,52	30,72	6	°F	Sans objet

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

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	52	51	45	41	45
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	52	51	45	41	45
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	52	51	45	41	45
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	52	51	45	41	45

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

Les fiches de contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine pour l'année 2020 n'ont pas encore été publiées par l'A.R.S. Ces informations seront disponible ultérieurement via le site : <https://www.paca.ars.sante.fr/eau-du-robinet-0>

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

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

#### → Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
CAP de la Roya	1 800	43 200

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

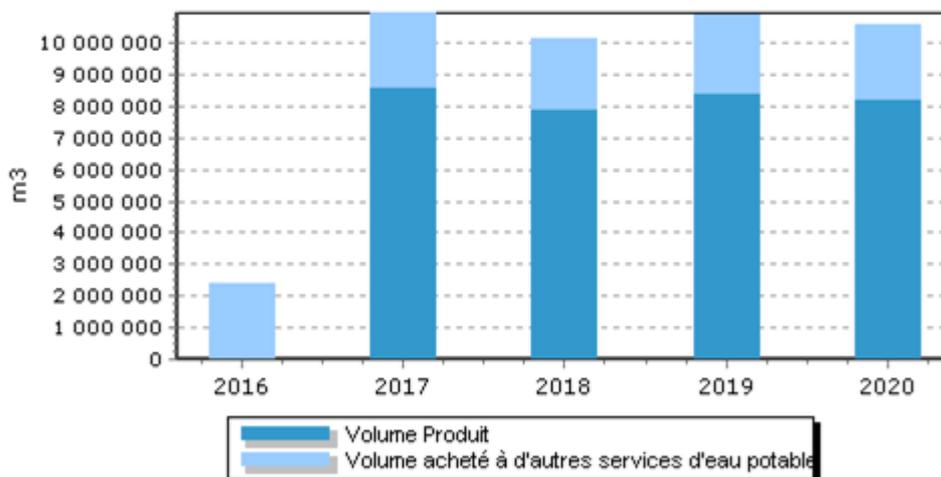
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>8 056 713</b>	<b>8 580 848</b>	<b>7 869 012</b>	<b>8 432 425</b>	<b>8 175 199</b>	<b>-3,1%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
CAP de la Roya		8 580 848	7 869 012	8 432 425	8 175 199	-3,1%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine non influencée	8 056 713	8 580 848	7 869 012	8 432 425	8 175 199	-3,1%

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>8 056 713</b>	<b>8 580 848</b>	<b>7 869 012</b>	<b>8 432 425</b>	<b>8 175 199</b>	<b>-3,1%</b>
Besoin des usines	0	0	-28 156	26 231	0	-100,0%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>- 8 584 514</b>	<b>7 897 168</b>	<b>8 406 194</b>	<b>8 175 199</b>	<b>-2,7%</b>	
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	2 390 910	2 375 087	2 249 928	2 493 365	2 419 898	-2,9%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	39 743	16 907	23 225	30 382	17 035	-43,9%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>2 351 167</b>	<b>2 358 180</b>	<b>2 226 703</b>	<b>2 462 983</b>	<b>2 402 863</b>	<b>-2,4%</b>

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



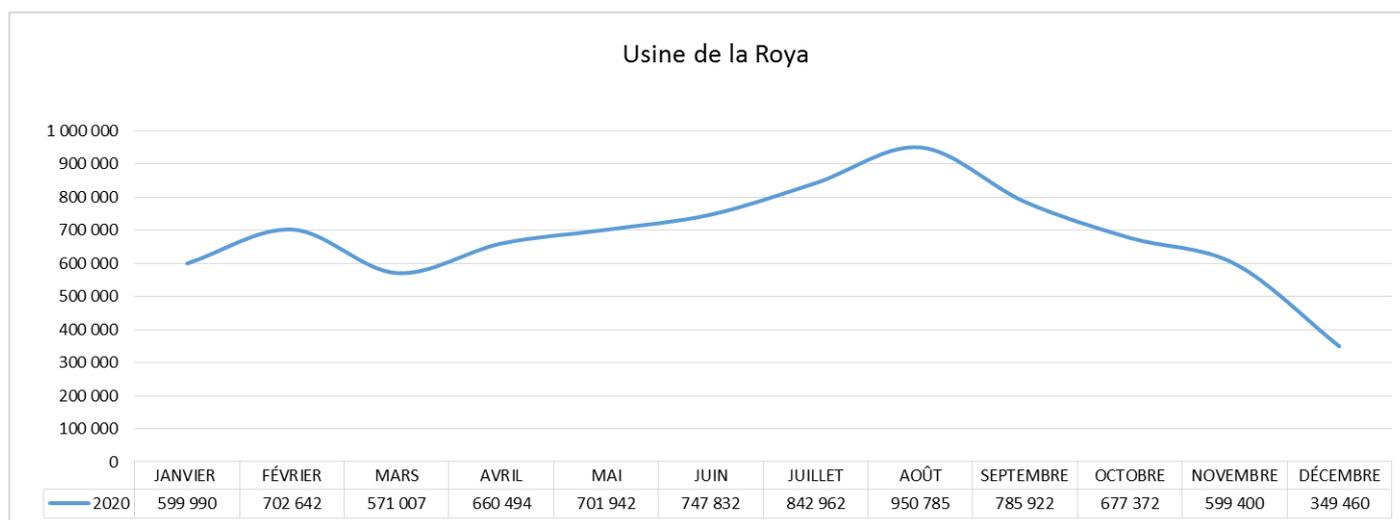
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>2 390 910</b>	<b>2 375 087</b>	<b>2 249 928</b>	<b>2 493 365</b>	<b>2 419 898</b>	<b>-2,9%</b>
S.I.E.C.L	2 390 910	2 375 087	2 249 928	2 493 365	2 419 898	-2,9%

### → Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

### Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de la Roya



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

### → Le volume vendu

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>2 159 949</b>	<b>2 126 552</b>	<b>2 182 236</b>	<b>2 067 288</b>	<b>2 154 694</b>	<b>4,2%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>2 120 206</b>	<b>2 109 645</b>	<b>2 159 011</b>	<b>2 036 906</b>	<b>2 137 659</b>	<b>4,9%</b>
domestique ou assimilé	2 094 457	2 092 401	2 139 300	2 015 812	2 115 989	5,0%
autres que domestiques	25 749	17 244	19 711	21 094	21 670	2,7%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>39 743</b>	<b>16 907</b>	<b>23 225</b>	<b>30 382</b>	<b>17 035</b>	<b>-43,9%</b>

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>2 120 206</b>	<b>2 109 645</b>	<b>2 159 011</b>	<b>2 036 906</b>	<b>2 137 659</b>	<b>4,9%</b>
<i>dont clients individuels</i>	1 679 699	1 703 148	1 714 955	1 649 140	1 678 434	1,8%
<i>dont clients industriels</i>	2	0	0	0	64	100%
<i>dont clients collectifs</i>	152 208	147 882	146 347	142 545	144 400	1,3%
<i>dont irrigations agricoles</i>	1 080	947	815	746	872	16,9%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	7 820 493	8 205 274	7 478 476	8 013 422	7 699 475	-3,9%
<i>dont bâtiments communaux</i>	83 378	90 102	139 969	107 724	113 312	5,2%
<i>dont appareils publics</i>	203 839	167 566	156 925	136 751	200 577	46,7%

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>7 820 493</b>	<b>8 205 274</b>	<b>7 478 476</b>	<b>8 013 422</b>	<b>7 699 475</b>	<b>-3,9%</b>
AIGA	511 242	556 042	620 004	632 623	739 810	16,9%
S.I.E.C.L	7 309 251	7 649 232	6 858 472	7 380 799	6 959 655	-5,7%

\*Dans le cadre de la commission paritaire entre Menton, Vintimille et ORFEO.

**Volume consommé total** : Correspond à la somme du volume comptabilisé et du volume consommé sans comptage.

**Volume vendu comptable** : Les volumes correspondant aux produits comptable de l'exercice N correspondent aux volumes des factures émises sur l'exercice N (hors produits à reporter : cas rare sur les volumes très principalement facturés à terme échu, contrairement aux primes fixes le plus souvent d'avance) moins les débits à établir N-1 et plus les débits à établir de l'année. Ceci a pour effet de ramener les volumes de l'exercice N, dans tous les cas, à ceux consommés sur l'exercice civile quelques soient les dates de relève et les dates d'émission de facture (effet vase communicant entre volume réel et volume estimé). Dans les comptes rendus financiers, nous injectons les produits de l'exercice comptable et devons donc disposer dans Bilan Technique des volumes correspondants.

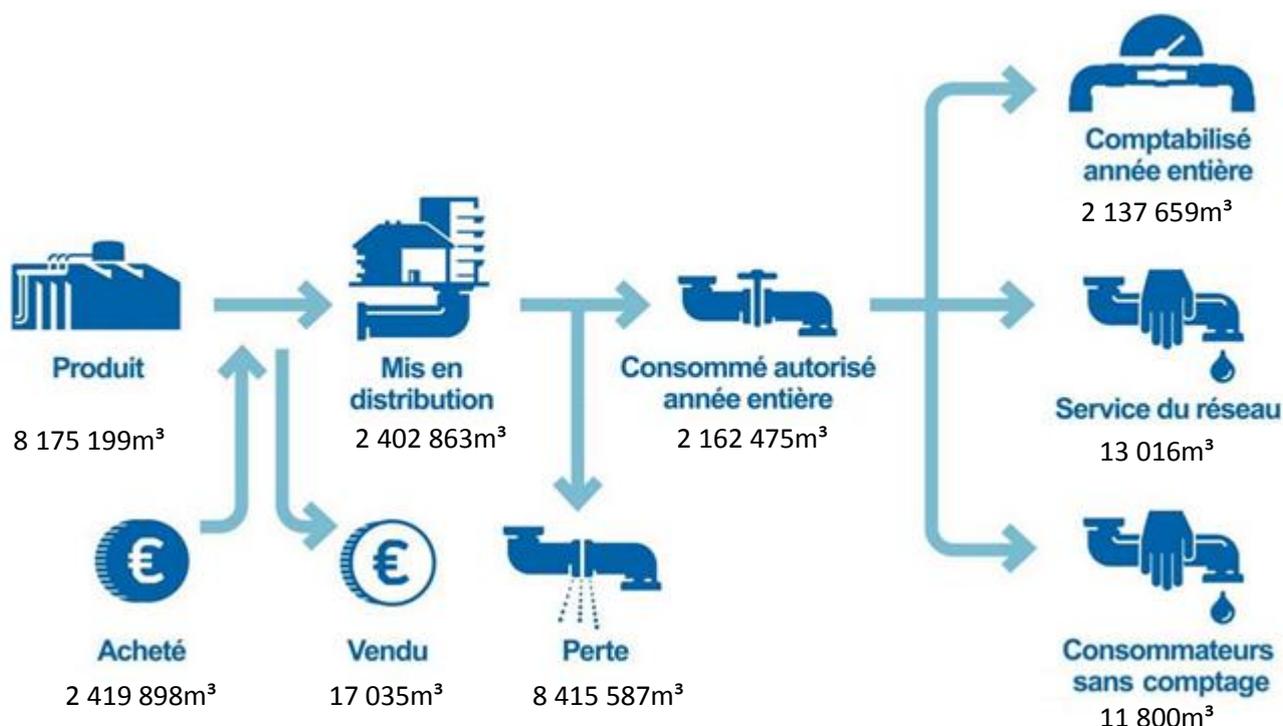
### → *Le volume consommé*

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	2 120 206	2 109 645	2 159 011	2 036 906	2 137 659	4,9%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>2 120 206</b>	<b>2 098 148</b>	<b>2 147 245</b>	<b>2 042 502</b>	<b>2 137 659</b>	<b>4,7%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	367	367	364	366	0,5%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	22 463	22 639	22 752	22 752	11 800	-48,1%
Volume de service du réseau (m3)	22 661	23 280	23 092	23 147	13 016	-43,8%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>2 165 330</b>	<b>2 155 564</b>	<b>2 204 855</b>	<b>2 082 805</b>	<b>2 162 475</b>	<b>3,8%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>2 165 330</b>	<b>2 144 067</b>	<b>2 193 089</b>	<b>2 088 401</b>	<b>2 162 475</b>	<b>3,5%</b>

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

→ *Synthèse des flux de volumes*



### 4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

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

## Période Synchronne

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2020	88,8	83,44	11,65	12,70	92,18

*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 (m<sup>3</sup>/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 (m<sup>3</sup>/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 (m<sup>3</sup>/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)*

### → Rendement de réseau calculé sur la période synchronne

Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020.

Afin de rendre homogène le calcul du rendement de réseau, nous recalons ce volume sur la même période que les volumes consommés, à savoir pour cette année : avril 2019 à mars 2019.

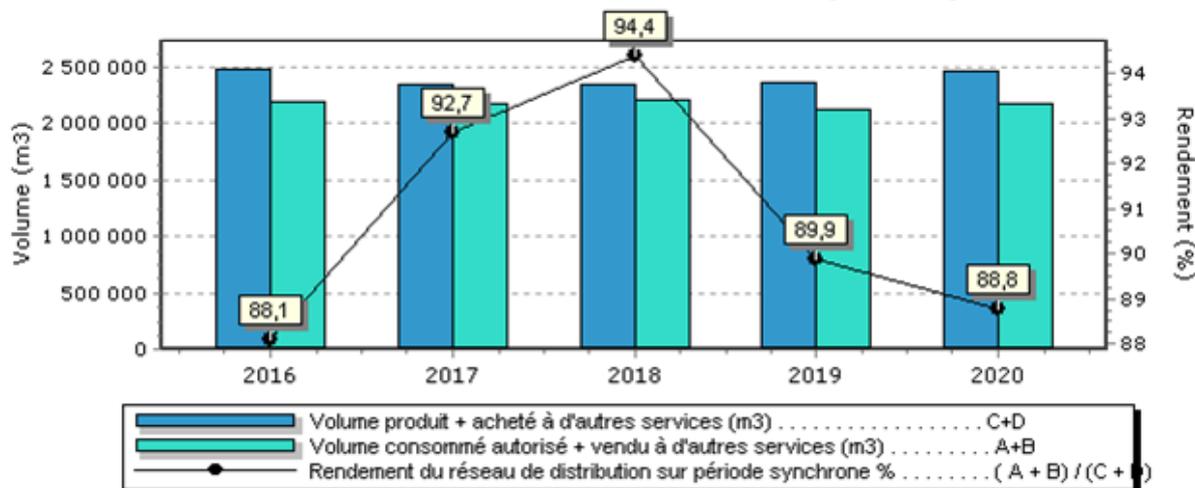
Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchronne aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchronne » :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution sur période synchronne % (A+B)/(C+D)</b>	<b>88,1 %</b>	<b>92,7 %</b>	<b>94,4 %</b>	<b>89,9 %</b>	<b>88,8 %</b>	<b>-1,2%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) ..... A	2 165 330	2 144 067	2 193 089	2 088 401	2 162 475	3,5%
Volume vendu à d'autres services sur période synchronne (m3). .... B	27 833	31 243	15 493	34 898	21 015	-39,8%
Volume acheté à d'autres services sur période synchronne (m3). .... D	2 488 256	2 347 539	2 340 713	2 362 013	2 458 947	4,1%

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 sur période synchronne ; C = Volume produit sur période synchronne ; D = Volume acheté à d'autres services sur période synchronne)

### Evolution du rendement du réseau de distribution sur période synchrone



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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) <math>(A-B)/(L/1000)/365</math></b>	<b>17,56</b>	<b>10,69</b>	<b>8,75</b>	<b>12,07</b>	<b>12,70</b>
Volume mis en distribution synchrone (m3) . . . . . A	2 460 423	2 316 296	2 325 220	2 327 115	2 437 932
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	2 120 206	2 098 148	2 147 245	2 042 502	2 137 659
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	52 946	55 904	55 728	64 629	64 600

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) <math>(A-B)/(L/1000)/365</math></b>	<b>15,23</b>	<b>8,44</b>	<b>6,50</b>	<b>10,12</b>	<b>11,65</b>
Volume mis en distribution synchrone (m3) . . . . . A	2 460 423	2 316 296	2 325 220	2 327 115	2 437 932
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	2 165 330	2 144 067	2 193 089	2 088 401	2 162 475
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	52 946	55 904	55 728	64 629	64 600

## 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.

L'ensemble de nos interventions sur le patrimoine est systématiquement reporté dans la GMAO, sur le SIG ou dans notre SI Client.

Les travaux d'entretien et de réparations courantes comprennent toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en état de fonctionnement des installations jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaires des travaux de renouvellement ou de grosses réparations.

Ils comprennent toutes les opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène et la propreté des installations et de leurs abords.

Les opérations d'entretien ont également pour objet :

- de maintenir aux bâtiments un aspect visuel extérieur satisfaisant;
- d'éliminer tous les déchets produits par le fonctionnement du service délégué;
- d'éviter les risques de nuisances pour le voisinage et d'atteinte à l'environnement qui peuvent résulter du fonctionnement des installations.

### 4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

#### → *Les installations*

Afin de maintenir la qualité bactériologique de l'eau distribuée, les réservoirs et les cuves de stockage d'eau potable sont **nettoyés et désinfectés**. Chaque année, un programme de nettoyage est défini en fonction des contraintes de distribution sur la commune (clients prioritaires et sensibles, fréquentation estivale).

Celui-ci est présent dans le tableau ci-après :

Réservoir eau potable	Dates
Réservoir de la Cima di Gavi*	Reporté en 2021
Réservoir tampon de la Bévéra	Reporté en 2021
Réservoir annexe Cima di Gavi	jeudi 5 novembre 2020

Le lavage du réservoir Cima di Gavi est reporté à 2021, à cause des problématiques liées à la tempête Alex et au niveau instable de la nappe.

### 4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

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

---

#### Appareils de régulation

---

De nombreux équipements nécessitent des opérations de maintenance, tel que les appareils suivants :



Bayard monostab



Redar rl Ramus

Ces opérations de maintenance ont consisté au :

- Démontage de l'appareil
- Nettoyage de toutes les pièces afin d'enlever les incrustations (porte clapet...)
- Remplacement des pièces défectueuses (clapet, membrane...)

Sur les appareils neufs (moins de 2 ans), un contrôle de réaction est fait en manœuvrant la vis de tarage et en vérifiant la pression.

Adresse	Adresse complémentaire	Diamètre	Marque modèle	Année	Date de vérif	Type d'intervention	Actions
Av de l'Ormea	zone industrielle	150	Bayard monostab	2009	09/01/2020	entretien	changement kit d'entretien Bayard

Nos services ont procédé aux opérations d'entretien suivantes :

- Vérification de l'ensemble des installations électriques comprenant : resserrage, nettoyage, dépoussiérage, remplacement éventuel des contacts, relais, fusibles dans les armoires électriques, mesures d'isolement et contrôle des phases des moteurs de pompes. Contrôle réglementaire annuel et traitement des anomalies éventuelles ;
- Vérification des matériels de sécurité en place dont les masques et cartouche chlore, les extincteurs, les équipements de pression ;
- Travaux de petit entretien : remplacement des protections, composants et autres petits matériels défectueux, remplacement des bouteilles de chlore, resserrage des presse-étoupes, remplacement tresses sur pompes, graissage des roulements de moteurs, graissage des gonds de portes, trappes et capots, nettoyage courant des locaux, réfection localisée de peintures ;
- Opérations de maintenance et de vérification annuelles :
  - maintenance des appareils de régulation ;
  - contrôle des boucles de courant des niveaux des réservoirs.

### 4.3.3 Les recherches de fuites

#### Sectorisation de réseaux :

La loi « Grenelle II » (n°2010-788) du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, impose aux services publics de distribution d'eau, dont le taux de perte en eau du réseau est supérieur au taux fixé par décret, de mettre en œuvre un plan d'actions de lutte contre ces fuites.

C'est dans cette optique, que les exploitants engagent une politique active de recherche des fuites au quotidien. Cet engagement ne se limite pas seulement à la recherche des fuites, mais également à un souci permanent de préservation des ressources en eau, de suivi des volumes transitant dans les réseaux et de réalisation d'économies.

Sur les réseaux ruraux, une fuite non détectée peut avoir un impact important sur le rendement. Compte tenu d'un indice linéaire de consommation bien plus important pour les réseaux urbains, les rendements de réseaux sont usuellement meilleurs et moins sujets à de brusque variation. Cela ne veut pas dire pour autant que les volumes de pertes soient faibles et qu'ils ne méritent pas d'être diminués.

C'est dans cet axe d'amélioration continue que la sectorisation s'intègre. Elle permet la mesure de l'eau potable mise en distribution, ainsi que la mesure de l'eau en sortie du réseau (eau facturée). Le secteur est ensuite divisé en secteurs homogènes (500-3000 abonnés). Ces secteurs sont isolables les uns des autres, permettant de suivre de façon permanente les volumes mis en distribution (et les débits nocturnes en particulier). L'isolement des sous-réseaux entre eux est réalisé par les fermetures de vannes, ou par la mise en place de points de mesures (débitmètre/compteur) aux frontières de deux sous-réseaux.



Débitmètre sur canalisation



Poste local de sectorisation



Compteur à l'extérieur du regard

Le volume mesuré en entrée et en sortie de chaque secteur via la télérelève des compteurs de sectorisation, permet une meilleure connaissance du réseau.

Le recueil de ces données rend possible :

- le suivi annuel des volumes mis en distribution et l'identification d'incidents sur réseau en temps réel par la mise en place de seuils d'alarmes sur débits anormaux,
- la mise en place de campagnes de recherches de fuites ciblées,
- la mesure de l'efficacité des actions correctives, et la redéfinition des priorités.

### Prélocalisation

En complément de la sectorisation, un système de pré-localisation a été mis en place afin de cibler plus précisément les fuites sur le secteur défini.

Cette démarche consiste à la mise en pose de capteurs de bruits autonomes sur le réseau. Ces capteurs enregistrent le bruit propagé par le réseau sur un créneau horaire fixé par l'opérateur. Une fuite générera un bruit résiduel continu.

Les enregistrements s'effectuent la nuit, lorsque les bruits parasites liés à la circulation routière ou à une forte consommation d'eau sont quasi nuls.

La relève des informations enregistrées par le pré-localisateur s'effectue par GSM.

Chaque matin, un technicien qualifié procède à l'analyse de ces données et déclenche au moindre doute, une campagne de recherche de fuites sur le secteur concerné.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	21	11	11	32	21	-34,4%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,4	0,2	0,2	0,5	0,3	-40,0%
Nombre de fuites sur branchement	29	24	15	43	29	-32,6%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,4	0,3	0,7	0,5	-28,6%
Nombre de fuites réparées	50	35	26	75	50	-33,3%

Pour 2020, la campagne de recherche de fuite s'est décomposée :

- La recherche de fuite urgente

Le tableau ci-dessous détaille les opérations de recherche de fuites urgentes :

COMMUNE	ADRESSE	ACCOUSTIQUE	CORRELATION	TRACAGE	DATE RECHERCHE	DATE REPARATION	FUITES TROUVEES	CANALISATION	BRANCHEMENT	AUTRE	SUITE A DONNER
MENTON	RUE ARDOINO	X			25/06/2020		OUI		25 PE		
MENTON	Piste de la girarde	x			17/11/2020		non				
MENTON	Allée de la vierge	x	x		30/12/2020		non/Ras	250fte+100fd			

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2020, ce taux pour votre service est de 2,59/ 1000 abonnés.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>2,68</b>	<b>1,38</b>	<b>1,37</b>	<b>3,96</b>	<b>2,59</b>
Nombre d'interruptions de service	21	11	11	32	21
Nombre d'abonnés (clients)	7 848	7 975	8 006	8 089	8 112

## 4.4 L'efficacité environnementale

### 4.4.1 La protection des ressources en eau



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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>100 %</b>				

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

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production</b>	2016	2017	2018	2019	2020
CAP de la Roya	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

### 4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>9 483 807</b>	<b>9 990 245</b>	<b>9 170 133</b>	<b>9 800 070</b>	<b>9 864 268</b>	<b>0,7%</b>
Installation de reprise	8 317 953	8 755 608	8 034 485	8 617 470	8 684 188	0,8%
Installation de production	1 165 854	1 234 637	1 135 648	1 182 600	1 180 080	-0,2%

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

#### 4.4.3 La consommation de réactifs

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

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

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.

En 2020, la consommation en chlore à la Roya a été de 2 156 kg, soit environ 44 bouteilles.

#### 4.4.4 La valorisation des sous-produits

##### → La valorisation des déchets liés au service



RESPONSABILITÉ

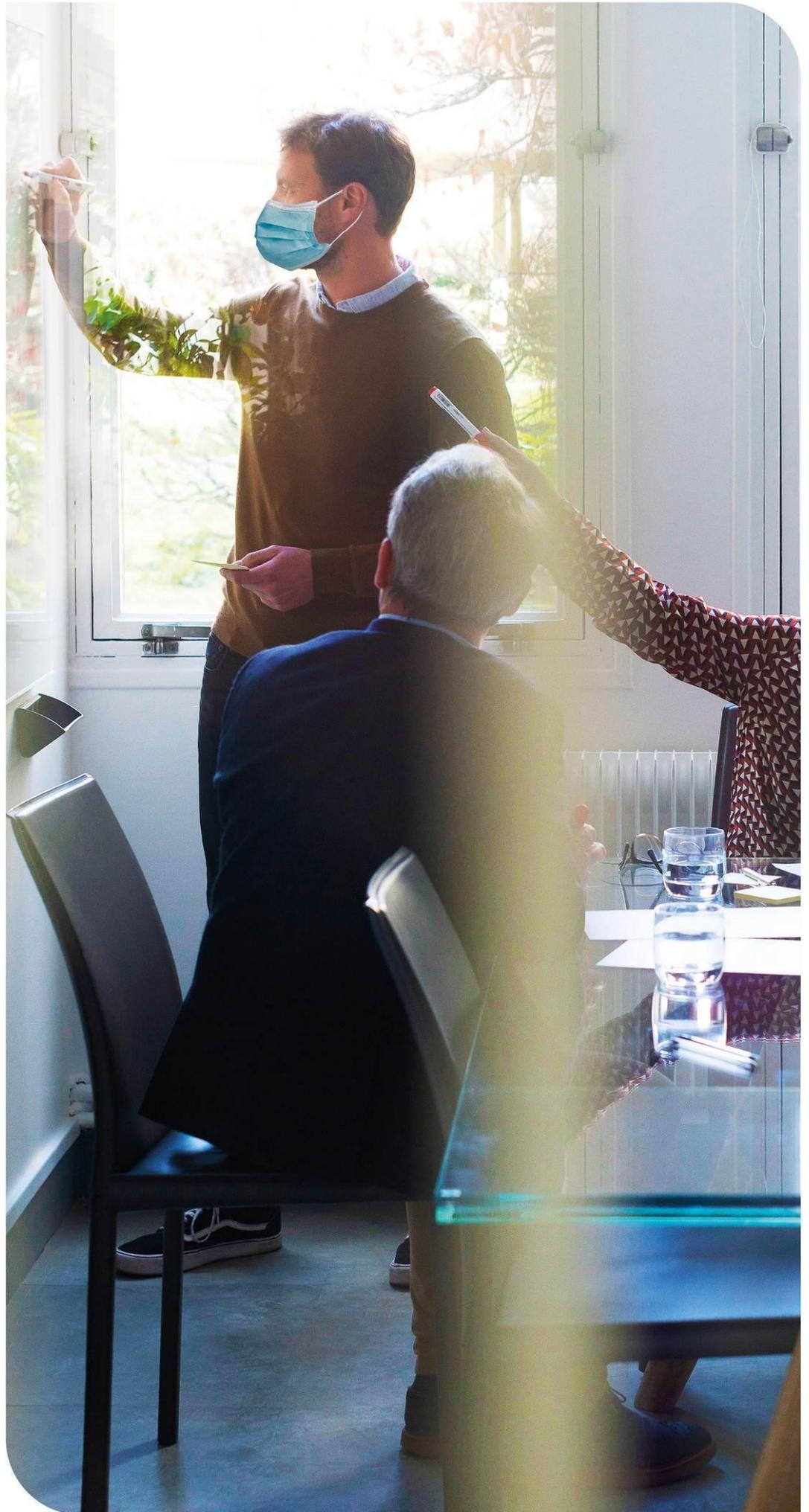
Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

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

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

# 5.

## RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



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

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016.

### → *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

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

Collectivité: C2120 - MENTON DSP EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>5 381 820</b>	<b>5 401 168</b>	<b>0.36 %</b>
Exploitation du service	4 725 507	4 782 972	
Collectivités et autres organismes publics	536 802	514 249	
Travaux attribués à titre exclusif	12 029	23 118	
Produits accessoires	107 482	80 829	
<b>CHARGES</b>	<b>5 757 642</b>	<b>5 474 073</b>	<b>-4.93 %</b>
Personnel	718 379	795 203	
Energie électrique	1 341 184	1 193 019	
Achats d'eau	1 414 718	1 447 327	
Produits de traitement	4 730	6 235	
Analyses	4 204	3 061	
Sous-traitance, matières et fournitures	450 048	216 835	
Impôts locaux et taxes	64 022	79 427	
Autres dépenses d'exploitation	356 527	381 904	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	22 085	20 616	
<i>engins et véhicules</i>	64 492	43 108	
<i>informatique</i>	106 858	117 690	
<i>assurances</i>	22 408	22 760	
<i>locaux</i>	48 729	89 525	
<i>autres</i>	91 955	88 208	
Contribution des services centraux et recherche	235 859	189 225	
Collectivités et autres organismes publics	536 802	514 249	
Charges relatives aux renouvellements	544 162	549 522	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	544 162	549 522	
Charges relatives aux investissements	72 731	73 822	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	72 731	73 822	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	14 276	24 241	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 375 822</b>	<b>- 72 906</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 375 821</b>	<b>- 72 906</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/18/2021

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2020**

Collectivité: C2120 - MENTON DSP EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	3 024 901	2 995 115	-0.98 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 956 252	2 992 203	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	68 649	2 912	
Ventes d'eau à d'autres services publics	1 700 606	1 787 856	5.13 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 721 770	1 759 772	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 21 164	28 084	
<b>Exploitation du service</b>	<b>4 725 507</b>	<b>4 782 972</b>	<b>1.22 %</b>
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	46 834	46 042	-1.69 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	47 226	45 978	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 392	64	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	489 968	468 207	-4.44 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	485 992	467 453	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	3 976	754	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>536 802</b>	<b>514 249</b>	<b>-4.20 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>12 029</b>	<b>23 118</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>107 482</b>	<b>80 829</b>	<b>-24.80 %</b>

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

3/18/21

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

## 5.2 Le Compte d'Exploitation Conventionnel

### Compte d'Exploitation Conventionnel

Année 2020

Collectivité C2120 Menton : Service de l'Eau Potable

CEC 2020

Produits d'Exploitation	
Produits "Exploitation du service" :	4 782 972
- Dont Ventes d'eau de la Roya au SIECL:	1 787 856
Produits "travaux attribués à titre exclusif" :	23 118
Produits "Prestations exclusives accessoires" :	80 829
Produits "Autres prestations" :	
<b>Total Recettes</b>	<b>4 886 918</b>
Charges d'Exploitation	
Fournitures d'eau	1 447 327
Energie	1 193 019
Produits & entretien courant	6 235
Analyses et contrôles divers	3 061
Personnel	716 789
Fournitures et Sous traitance	126 839
Impôts locaux	79 427
Autres dépenses d'exploitation	88 208
Télécommunication, poste et télégestion	20 261
Véhicules et frais de déplacement	43 107
Informatique	116 404
Facturation	91 638
Assurances	22 760
Locaux	89 524
Non Valeurs	24 242
<b>Total Charges directes</b>	<b>4 068 839</b>
Gestion des relations avec les abonnés	78 415
Frais de gestion- Etablissement italien	52 703
Frais de siège	136 522
<b>Total Charges de structure</b>	<b>267 640</b>
<b>Total Charges</b>	<b>4 336 479</b>
<b>EBITDA</b>	<b>550 439</b>
Dotations de renouvellement	
Equipement Electromécanique	121 602
Compteurs	44 665
Branchements	59 664
Canalisations	168 547
Accessoires réseaux	19 888
Securisation des installations	21 346
Sécurisation de la distribution électrique	61 852
Renforcement Canalisations	51 957
Extensions	
<b>Dotations renouvellement</b>	<b>549 522</b>
Amortissement au titre de la Valeur Non Amortie	37 057
Amortissement au titre des investissements réalisés en 2015	36 765
<b>Dotations aux amortissements</b>	<b>73 822</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE AVANT IMPÔTS</b>	<b>-72 906</b>

## 5.3 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.

## 5.4 Les investissements et le renouvellement

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

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

### → *Programme contractuel d'investissement*

Un programme d'investissement a été défini au contrat.

Ce programme concerne notamment les mesures suivantes (article 5 et annexe 1) :

- ✓ Mesure des débits par zone de distribution : FAIT
- ✓ Surveillance acoustique du réseau : FAIT
- ✓ Gestion des pressions de service : prévu en 2021
- ✓ Sondes Kapta : finalisation prévue en 2021
- ✓ Installation d'une borne fontaine : en cours de réflexion
- ✓ Installation d'une borne monétique : FAIT
- ✓ Création d'un espace ludo-pédagogique : FAIT

### → *Programme de renouvellement*

- Champ de captage ROYA :
  - Couverture partielle du puit 2 : FAIT
  - Mise en sécurité par rehausse du puit 2 : FAIT
  - Curage Rio Sarde : FAIT
  - Exutoire Rio Sarde : prévu en 2021
  - Caméra de surveillance : FAIT
  - Mise en place d'une clôture renforcée : En cours, fin prévue en 2021
  - Équipement du seuil EDF de Breil : En raison de la tempête Alex, le site est à redéfinir.
- Secteur ROYA :
  - Sécurisation des sites : FAIT
  - Protection cathodique du feeder : Étude finalisée. La mise en place nécessite une action CARF (création de forages).
  - Sécurisation hydraulique / installation d'un coffret de télégestion compteur Giraude : FAIT

→ Etat des dépenses relevant du fonds de renouvellement :

Nature de l'engagement de renouvellement	Code chantier	Libellé chantier	Personnel	Sous-traitance	Achat de matières et divers	Coûts additionnels de maîtrise d'oeuvre, gestion contractuelle et frais généraux	TOTAL 2020
Equipement Electromécanique	E9414	17-MENTON Bevera renouvellement des vannes	533	1 635		396	2 564
Equipement Electromécanique	E9415	17-MENTON Bevera groupes de refoulements	8 323	9 201		4 152	21 676
Equipement Electromécanique	E9DA7	19-MENTON GROUPE 1 PUIT 1 ROYA	3 331	23 718		4 327	31 376
Equipement Electromécanique	E9DI6	20-MENTON REMPLACEMENT PALAN ROYA PUIT 1	666	3 182		651	4 500
Equipement Electromécanique	E9DS0	20-MENTON EQUIPEMENT REFOULEMENT PUIT 1	4 995	49 797		8 437	63 229
Equipement Electromécanique	E9DU0	20-VANNE DEPART TAMPON BEVERA 800	1 771	8 903		1 792	12 466
Compteurs	W9262	RENOUVL COMPTEURS MENTON	43 208	20 947	37 192	5 334	106 681
Branchements	B9252	RENOUVL BRANCHEMENTS MENTON	2 315	16 357	511	2 628	21 811
Canalisations	C9DN1	20-MENTON PIETRA SCRITTA	10 889	60 785	21 146	12 716	105 537
Accessoires réseaux	X9DR1	20-MENTON BATTERIES SOFREL AFFICHEURS	326		2 348	366	3 040
Sécurisation des installations	X9E06	18-MENTON video surv. Roya Bevera Gavi	1 666			539	2 204
Sécurisation des installations	G9DU8	20-MENTON CLOTURES CHAMPS CAPTANTS ROYA	8 799	63 525		11 548	83 871
Sécurisation de la distribution électrique	E9DU1	20-EQUIPEMENTS HT/BT CHAMPS CAPTANT ROYA	5 232	55 000		9 226	69 459
<b>Total général</b>			<b>92 053</b>	<b>313 050</b>	<b>61 198</b>	<b>62 113</b>	<b>528 414</b>

ANNEE		ETAT de SUIVI du RENOUVELLEMENT - détail													
valeur de base 1/09/2013	K au 01/01/N indices connus 01/12/N-1	Equipement Electromécanique		Compteurs		Branchements		Canalisations y compris renforcement canalisations		Accessoires réseaux		Sécurisation des installations		Sécurisation de la distribution électrique	
		Engagement	Réalisé	Engagement	Réalisé	Engagement	Réalisé	Engagement	Réalisé	Engagement	Réalisé	Engagement	Réalisé	Engagement	Réalisé
		122 286		44 917		60 000		221 747		20 000		21 467		62 200	
01/10/2014	0,999600	30 559,27		11 224,76	0,00	14 994,00		55 414,58	0,00	4 998,00		5 364,60		15 543,78	
2015	0,988700	120 904,17		44 409,44	54 964,24	59 322,00	32 984,82	219 241,26	202 896,20	19 774,00	1 161,38	21 224,42		61 497,14	
2016	0,983600	120 280,51	49 626,15	44 180,36	32 734,98	59 016,00	50 685,49	218 110,35	292 219,03	19 672,00	25 490,52	21 114,94	15 531,42	61 179,92	
2017	0,971500	118 800,85	88 276,68	43 636,87	64 552,47	58 290,00	58 532,23	215 427,21	188 615,16	19 430,00	4 032,12	20 855,19		60 427,30	918 933,60
2018	0,975700	119 314,45	511 479,66	43 825,52	59 940,90	58 542,00	53 287,05	216 358,55	295 402,99	19 514,00	9 246,65	20 945,35	74 366,19	60 688,54	60 215,79
2019	0,984700	120 415,02	186 328,28	44 229,77	75 405,55	59 082,00	9 682,07	218 354,27	290 072,85	19 694,00		21 138,55	16 074,13	61 248,34	20 223,52
2020	0,994400	121 601,20	135 810,20	44 665,46	106 680,98	59 664,00	21 811,47	220 505,22	105 536,85	19 888,00	3 040,18	21 346,78	86 075,43	61 851,68	69 458,58
TOTAL		751 875,47	971 520,97	276 172,18	394 279,12	368 910,00	226 983,13	1 363 411,44	1 374 743,08	122 970,00	42 970,85	131 989,83	192 047,17	382 436,70	1 068 831,49

ANNEE		ETAT de SUIVI du RENOUVELLEMENT						
valeur de base 1/09/2013	K au 01/01/N indices connus 01/12/N-1	Montant total de l'engagement actualisé	Montant total du renouvellement réalisé	Solde Annuel	Taux intérêt légal en vigueur	Intérêts annuels sur solde cumulé N-1	Solde cumulé au 31/12/N	
		552 617						
01/10/2014	0,999600	138 098,99	0,00	138 098,99			138 098,99	
2015	0,988700	546 372,43	292 006,64	254 365,79	0,96%	1 325,75	393 790,53	
2016	0,983600	543 554,08	466 287,59	77 266,49	0,97%	3 819,77	474 876,79	
2017	0,971500	536 867,42	1 322 942,26	-786 074,84	0,90%	4 273,89	-306 924,16	
2018	0,975700	539 188,41	1 063 939,23	-524 750,82		0,00	-831 674,98	
2019	0,984700	544 161,95	597 786,40	-53 624,45		0,00	-885 299,43	
2020	0,994400	549 522,34	528 413,69	21 108,65		0,00	-864 190,78	
TOTAL		3 397 765,62	4 271 375,81	-873 610,19		9 419,41	-864 190,78	

## 5.5 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.

### 5.5.1 Flux financiers de fin de contrat

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

#### → Régularisations de TVA

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

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

#### → Biens de retour

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

#### → Biens de reprise

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

---

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

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

### → *Autres biens ou prestations*

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

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

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

## **5.5.2 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>

MENTON	m <sup>3</sup>	Prix au	Montant au	Montant au	N/N-1
		01/01/2021	01/01/2020	01/01/2021	
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>183,31</b>	<b>186,23</b>	1,59%
<b>Part délégataire</b>			<b>182,71</b>	<b>185,63</b>	1,60%
Abonnement			51,45	52,27	1,60%
Consommation	120	1,1113	131,26	133,36	1,60%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,005</b>	<b>0,6</b>	<b>0,60</b>	0,00%
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>197,76</b>	<b>196,33</b>	-0,72%
<b>Part délégataire</b>			<b>142,56</b>	<b>138,73</b>	-2,69%
Consommation PART traitement	120	0,8825	142,56	105,90	-25,72%
Consommation PART collecte	120	0,2736		32,83	#DIV/0!
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>55,20</b>	<b>57,60</b>	4,35%
Consommation Part collecte CARF	120	0,3100	55,20	37,20	-32,61%
Consommation Part traitement	120	0,2		20,40	#DIV/0!
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>83,84</b>	<b>85,12</b>	1,53%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,28	32,4	33,60	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,15	18	18,00	0,00%
TVA			33,44	33,52	0,25%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>464,91</b>	<b>467,68</b>	0,60%

### Rémunération du service

La rémunération du service assuré à chaque abonné comporte deux éléments :

- ✓ un abonnement annuel payable d'avance par semestre;
- ✓ un prix au m<sup>3</sup> consommé, partie variable de la rémunération, payable à l'issue de la période de facturation avec un acompte sur prévision en fin de 1er semestre.

L'abonnement et le prix du m<sup>3</sup> comprennent :

- ✓ une part participant à la rémunération du délégataire;
- ✓ une part destinée à la commune (surtaxe communale).

### Rémunération du délégataire

La rémunération du délégataire est destinée à couvrir :

- ✓ la réalisation et le financement des programmes de travaux de grosses réparations et de renouvellement à caractère patrimonial mis à sa charge par le présent contrat
- ✓ l'ensemble des autres missions constitutives de l'exploitation du service, y compris les travaux de renouvellement et de grosses réparations à caractère fonctionnel ;
- ✓ l'achat d'eau auprès des autres communes ou syndicats.

## 6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>MENTON</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	20 040	20 343	20 112	20 259	20 623	1,8%
Nombre d'abonnés (clients)	30 307	7 973	8 004	8 087	8 110	0,3%
Volume vendu (m3)	287 217	2 109 645	2 159 011	2 036 906	2 137 659	4,9%

## 6.3 La qualité de l'eau

### 6.3.1 La ressource

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique			12	12
Physico-chimique			16	16

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

### 6.3.2 L'eau produite et distribuée

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

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

#### → Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	45	45	47	47	92	92
Physico-chimie	45	45	0	0	45	45

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

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

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	90	90	94	94
Physico-chimie	533	533		
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	180	180	188	188
Physico-chimie	496	494	282	282
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimie	254		94	

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

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

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

#### PC - Puits ROYA

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	2	n/100ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	2	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	2	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
pH mesuré au labo	6.56	6.67	6.78	2	Unité pH	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.56	2.975	5.39	2	NFU	
Température de l'eau	20.1	20.15	20.2	2	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	489	549	609	2	µS/cm	
Chlore libre	0.02	0.18	0.34	2	mg/l	
Chlore total	0.09	0.215	0.34	2	mg/l	

UP - Usine de la ROYA

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	17	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		4	17	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		8	17	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	17	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	17	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	17	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	3		3	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	153	158	163	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.6	7.6	7.6	5	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.82	7.825	7.83	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.64	7.247	7.84	17	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	12.5	13.21	13.7	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	21.52	24.356	26.3	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0.304	0.89	17	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	7.6	13.706	21.5	17	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	5	µg/l	<= 50
Calcium	69.6	73.9	78.2	2	mg/l	
Chlorures	3	3.56	4	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	459	510.647	694	17	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	10	10.75	11.5	2	mg/l	
Potassium	0.6	0.6	0.6	2	mg/l	

Sodium	2.9	3.05	3.2	2	mg/l	<= 200
Sulfates	98	117.8	133	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.14	0.3	5	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.5	1.82	2.4	5	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.03	0.036	0.05	5	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.034	0.036	0.037	2	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	0	30	60	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Activité alpha totale	0.03	0.035	0.04	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	19	19	19	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0.025	0.05	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	0	0	0	2	mBq/l	<= 100000
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.01	0.236	0.44	17	mg/l	
Chlore total	0.01	0.266	0.45	17	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0	0.445	0.89	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.325	0.65	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0.42	0.84	2	µg/l	

Trihalométhanes totaux (4)	0	1.19	2.38	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

**ZD - MENTON**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	75	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		14	75	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		5	75	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	75	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	75	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	75	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 agressif	0	0	0	1	mg/l	
CO2 libre calculé	6.73	6.73	6.73	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	154	154	154	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.64	7.8	40	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.72	7.72	7.72	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.63	7.447	7.99	75	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	12.25	12.425	12.6	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	30.72	30.72	30.72	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	40	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	40	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	75	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	75	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	40	Qualitatif	
Turbidité	0	0.328	1.27	75	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	9.8	17.28	24.5	75	°C	<= 25
Fer total	0	10	48	17	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	75.7	75.7	75.7	1	mg/l	
Chlorures	3.2	3.3	3.4	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	446	526.333	1049	75	µS/cm	[200 - 1200]

Magnésium	10.7	10.7	10.7	1	mg/l	
Potassium	0.7	0.7	0.7	1	mg/l	
Sodium	3.2	3.2	3.2	1	mg/l	<= 200
Sulfates	104	139.571	180	7	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.2	0.2	0.2	1	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	40	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.2	1.54	2.6	40	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.03	0.033	0.04	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0	0	17	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0.014	0.027	0.039	2	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,12)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0.001	0.003	3	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.09	0.207	0.5	75	mg/l	
Chlore total	0.1	0.233	0.61	75	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0	0.38	0.76	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.77	0.81	0.85	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.71	0.775	0.84	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.48	1.965	2.45	2	µg/l	<= 100



## 6.4 Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Installation de production

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>CAP de la Roya</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	1 165 854	1 234 637	1 135 648	1 182 600	1 180 080	-0,2%

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>STA de la Bevera</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	8 317 953	8 755 608	8 034 485	8 617 470	8 684 188	0,8%

## 6.5 Les engagements spécifiques au service

### → *Récupération de la TVA de la Collectivité*

Cet état sera remis à la collectivité sur demande.

### → *La couverture des risques*

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes ci-après.

Elles ont vocation à couvrir la responsabilité de Veolia Eau qui pourrait être engagée au titre de l'exploitation même du service qui lui est confiée par le contrat de délégation de service public.

Par ailleurs, la collectivité conserve de son côté la responsabilité liée à la propriété de ses ouvrages. En conséquence, il lui appartient de souscrire les polices d'assurance de nature à couvrir les risques liés à l'existence des ouvrages.

**Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux**

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

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

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

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

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

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

**GARANTIES DE BASE :**

**RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT** **10 000 000 EUR**

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

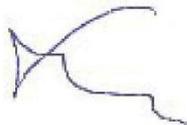
Période de la police du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus.

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

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

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



### Attestation d'Assurance

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° **FRL00218421** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

**Responsabilité Civile Exploitation**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par sinistre

**Responsabilité Civile Produits / Après-Livraison / Réception de travaux / Responsabilité Civile Professionnelle**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par année d'assurance

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.

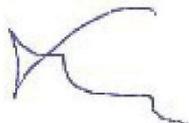
Période d'assurance du 01/01/2021 au 31/12/2021

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 20/11/2020

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :





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

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

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

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

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

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

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA

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

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





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

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

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

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





- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques 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> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p>
	<p><b>Hors Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.</p>
	<p><b>En présence d'un CCRD :</b> Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.</p>
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	<p><b>Marché d'entreprise</b> 1 000 000 € épuisable par année d'assurance</p>
	<p><b>Marché de maîtrise d'œuvre</b> 350 000 € épuisable par année d'assurance</p>
<p><b>Durée et maintien des garanties :</b> La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.</p>	

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

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

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





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

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

---

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

Fait à PARIS  
Le 08/12/2020

Le Président du Directoire  
*Par délégation*



---

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

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

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



## ATTESTATION D'ASSURANCE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fait à Puteaux, le 4Jan vier 2021



## 6.6 Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

#### 6.6.1.1 Introduction générale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **6.6.1.3 Faits Marquants**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **1. Produits**

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

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

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

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

## **2. Charges**

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

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

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

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

Ces charges comprennent :

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

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

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

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

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

### **2.1.2. Charges calculées**

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

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

#### - Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Programme contractuel

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel

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

#### - 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 »...).

- Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

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

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

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

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

## **2.2. Charges réparties**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.3. Autres charges**

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

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

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

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

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

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

### **2.4. Autres informations**

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

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

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

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

---

Notes :

1. La donnée « nombre de contacts » n'est pas disponible à un niveau plus fin que le niveau « Territoire ».
2. Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.

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

**→ Avis des commissaires aux comptes**

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.

## 6.7 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	N° SIREN
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS	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  
until

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 validité  
du certificat

This certificate describes conformity with [www.afnor.com](https://www.afnor.com) but is not a basis for the certification of the organization. The related certificate will describe all applicable standards which describe the company's activities. AFNOR Certification (AFNOR) is a 2011, Certification de Système de Management, Publicité soumise au [www.afnor.com](https://www.afnor.com), COPAC numéro de [www.afnor.com](https://www.afnor.com) (16/05/2011).  
Management System Certification. Scope: [www.afnor.com](https://www.afnor.com) AFNOR est une marque déposée AFNOR à la République Française. ©2011 AFNOR - 102214

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 80 00  
SAS au capital de 18 167 000 € - 479 076 002 RCS Biogéry - [www.afnor.com](https://www.afnor.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**



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the certificate electronically available at <https://afnor.org>, till to an archive del de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at <https://afnor.org>  
Affichez le lien pour lire électroniquement le certificat. Consultez l'archive de la certification de l'organisme. Le seul original électronique à valeur probatoire est  
consultable sur <https://afnor.org>.  
AFNOR Certification est membre de l'AFNOR. AFNOR est un organisme français. AFNOR est un organisme français. AFNOR est un organisme français. AFNOR est un organisme français.



# 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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Red is a valid electronic certificate according to [www.afnor.org](http://www.afnor.org). It is an original and has the same legal value as a paper certificate. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org), stands as well for the company in question. Accreditation COPRAC n° 8223. Certification de Normes de Management. Normes disponibles sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
COPRAC n° 8223. Management Normes Certification. Normes disponibles sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
AFNOR Certification France - AFNOR a registered business - CERTIF 55557/11/2018

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 19 167 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION

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

## 6.8 Actualité réglementaire 2020

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

### Crise sanitaire

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

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

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

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

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

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

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

#### *Subventions d'investissement*

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

### Services publics locaux

#### *Commande publique*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris.** Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

### ***Instruction budgétaire et comptable***

L'arrêté du 17 décembre 2020 (JO du 29 décembre 2020) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le décret 2020-1094 du 27 août 2020 relatif à la sécurité sanitaire des eaux et des aliments traite principalement de l'utilisation de « l'eau de mer propre ». Toutefois, ce décret, comprend également un ensemble de dispositions ponctuelles et d'ajustements ou précisions réglementaires diverses portant sur l'eau potable destinée à la consommation humaine. Ces dispositions portent entre autres sur les modalités d'autorisation temporaire pour l'utilisation d'eau en vue de la consommation humaine, les modalités de mise sur le marché d'un produit ou d'un procédé de nettoyage et de désinfection des installations dont les composants ne figurent pas dans la liste arrêtée par les ministres compétents.

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

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

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

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

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

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

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

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

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

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

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

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

### ***Réseaux intérieurs***

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

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

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

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

Ainsi, la note technique du 3 mars 2020 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés pour le troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau attire la vigilance des préfets coordonnateurs de bassins, sur les points importants à considérer pour leur élaboration par les comités de bassins, et sur les échéances à respecter, en vue de procéder à leur adoption dès avant le 22 décembre 2021.

L'arrêté du 2 avril 2020 (JO du 6 mai 2020) modifie l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux. Notamment, cet arrêté précise que, désormais, le projet de SDAGE est mis à la disposition du public et non plus soumis à sa consultation. Cet arrêté précise également la liste des documents constitutifs du SDAGE qui seront mis à disposition du public.

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

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

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

## 6.9 Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

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

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

### **Capacité de production :**

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

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

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

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un

consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

#### **Consommation individuelle unitaire :**

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m<sup>3</sup>/client/an).

#### **Consommation globale unitaire :**

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m<sup>3</sup>/consommateur/an).

#### **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai [D 151.0] :**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquelles le délai est respecté. (Arrêté du 2 mai 2007)

#### **Développement durable :**

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

**Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030** sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

#### **Eau souterraine influencée :**

Eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU.

#### **HACCP :**

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques développée à l'origine dans le secteur agroalimentaire, cette méthode est depuis utilisée pour les systèmes d'alimentation en eau potable.

#### **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] :**

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- ✓ 0 % : aucune action ;
- ✓ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ✓ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ✓ 50 % : dossier déposé en préfecture;
- ✓ 60 % : arrêté préfectoral ;
- ✓ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ✓ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable.

#### **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] :**

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120 points, à la fois :

- ✓ le niveau de connaissance du réseau et des branchements,
- ✓ et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 100 points pour les services n'exerçant pas la mission de distribution.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] :**

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

#### **Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] :**

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

#### **Nombre d'habitants desservis (Estimation du) [D101.0] :**

Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

#### **Parties prenantes :**

Acteurs internes et externes intéressés par le fonctionnement d'une organisation, comme un service d'eau ou d'assainissement : salariés, clients, fournisseurs, associations, société civile, pouvoirs publics ...

#### **Prélèvement :**

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons pour n laboratoires). (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

#### **Rendement du réseau de distribution [P104.3] :**

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret 2012-97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :

$$\text{Objectif Rdt Grenelle 2} = \text{Min} (A + 0,2 \text{ ILC} ; 85)$$

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m<sup>3</sup>/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm<sup>3</sup>/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

#### **Réseau de desserte :**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage...) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution mais ne comprend pas les branchements.

#### **Réseau de distribution :**

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

#### **Résultat d'analyse :**

On appelle résultat d'analyse chaque valeur mesurée pour chaque paramètre. Ainsi pour un prélèvement effectué, il y a plusieurs résultats d'analyse (1 résultat par paramètre).

#### **Taux d'impayés [P154.0] :**

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

#### **Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées [P151.1] :**

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24h à l'avance.

Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ne sont pas prises en compte.

#### **Taux de mensualisation :**

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

#### **Taux de prélèvement :**

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

#### **Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P101.1] :**

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique
- ✓ Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

**Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques [P102.1] :**

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.
- ✓ et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

**Taux de mutation (demandes d'abonnement) :**

Nombre de demandes d'abonnement (mouvement de consommateurs) rapporté au nombre total de consommateurs, exprimé en pour cent.

**Taux de réclamations [P155.1] :**

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.

**Volume acheté en gros (ou acheté à d'autres services d'eau potable) :**

Le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé.

**Volume comptabilisé :**

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Ce volume n'inclut pas le volume vendu en gros.

**Volume consommateurs sans comptage :**

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation.

**Volume consommé autorisé :**

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau.

**Volume de service du réseau :**

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution.

**Volume mis en distribution :**

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

**Volume produit :**

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit.

**Volume vendu en gros (ou vendu à d'autres services d'eau potable) :**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté.

## 6.10 Autres annexes

### Récapitulatif des méthodes de calcul du volume consommé autorisé

#### Fiche ASTEE d'estimation des volumes consommateurs autorisés sans comptage

	Volume utilisé par	Méthode d'estimation		Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat
V O L U M E C O N S O M M A T E U R S A N S C O M P T A G E	Manœuvres incendie	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures X Durée X 60 m <sup>3</sup> /heure  SDIS : Service Départemental Défense Incendie Secours			2 388 m <sup>3</sup>
	Espace vert sans compteur	Deux méthodes possibles en collaboration avec Services des Espaces verts :		182 m <sup>3</sup> /an/unité	8 372 m <sup>3</sup>
		Nombre d'ouvertures des bouches d'arrosage X Durée X débit à estimer	Equipement de 10% des bouches avec des compteurs et extrapolation		
	Fontaines sans compteur	Deux méthodes possibles :		Estimation 0,5 m <sup>3</sup> /j/borne fontaine	- m <sup>3</sup>
		Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type	Equipement de 10% des fontaines avec des compteurs et extrapolation		
	Lavage de la voirie	Avec Engins : Nb de camions x Nb rotations de camion/jour x Nb de jours de travail	Par bouche de lavage : Nombre d'ouvertures X Durée X débit à estimer	2 à 9 m <sup>3</sup> / Rotation/ Camion 260 m <sup>3</sup> /an/bouche lavage	1 040 m <sup>3</sup>
	Chasse d'eau sur le réseau d'assainissement	Nombre de réservoirs de chasse X Nombre d'actions X volume d'un réservoir		2 à 5 m <sup>3</sup> par jour et par unité	Non pris en compte
Autres volumes sans comptage	Volume sans comptage client				
			<b>TOTAL</b>	<b>11 800 m<sup>3</sup></b>	

Les règles de calcul et d'estimation pour les volumes besoins du service et les volumes consommateurs sans comptage inspiré des prescriptions de l'ASTEE.

**Volume consommé autorisé** = volume consommé facturé + volume consommateurs sans comptage estimé + volume de service

## Fiche ASTEE d'estimation des volumes besoins du service

Volume utilisé par	Méthode d'estimation		Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat
Nettoyage des réservoirs	Le volume correspond au volume perdu en vidange plus l'eau de lavage et de rinçage avant remise en service.		30 % du volume total des réservoirs	Non pris en compte
	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : Niveau bas + 10% du volume total utile du réservoir		
Essai PI/BI	le nombre de PI X 0,1 heure X 60 m <sup>3</sup> /heure		7 à 10 m <sup>3</sup> /an/unité	7 960 m <sup>3</sup>
Désinfection après travaux renouvellement et neuf	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 volumes de canalisation (soit 1 volume de vidange, 3 pour le rinçage avant désinfection, 1 pour la désinfection et 3 pour le rinçage après désinfection)</li> <li>- pour les branchements : nombre de branchements X 0,20 m<sup>3</sup></li> </ul>			49 m <sup>3</sup>  7 m <sup>3</sup>
	Purge et lavage des conduites	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut :	Estimation fonction expérience et historique
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nb de purges X Durée X 2,5 m<sup>3</sup>/h</li> <li>- Purges hors gel : 0,3 m<sup>3</sup>/heure X Nb de jours ouverture X Nb d'antennes équipées</li> </ul>				
Surpresseurs et pissettes	Nombres de pompes X Débit à estimer ou nombre de pissettes X débit à estimer		90m <sup>3</sup> /an/pompe Mesure exploitant : 35 m <sup>3</sup> /an/pompe	Non pris en compte
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Nombre d'analyseurs X Débit à estimer		65 à 80 l/h, soit 570 à 700 m <sup>3</sup> /an/Analyseur	Non pris en compte
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Normalement marginal, sauf cas particulier à justifier. Exemple : mise en décharge pour problèmes de qualité			Non pris en compte
Autres volumes estimés de pertes	-		-	-
			<b>TOTAL</b>	<b>13 016 m<sup>3</sup></b>

### Détail des branchements posés en 2020

<i>Rue</i>	NEUF	RENOUVELE	Total général
TRAVERSE DU BASTION	1		1
CHEMIN DE LA BELLE BRISE		1	1
AVENUE CARNOT	1		1
RUE CHIAPETTA		1	1
CHEMIN DE LA COLLE INFERIEURE	1	1	2
OUEST BOULEVARD DU FOSSAN	1		1
RUE DE LA MARNE	1		1
SENTIERS DE OLIVIERS	1		1
(QU.) PARISA	1		1
CHEMIN DU ROSAIRE		1	1
RUE PIETRA SCRITTA		24	24
SENTIER ANNEXE 2 DE LA VILLA NOEL	1		1
<b>Total général</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>36</b>

### Inventaire du patrimoine

Canalisations eau potable de la commune de Menton *(avec LA ROYA)*

ANNEE	IND	25	30	40	50	54	60	75	80	90	100	110	125	150	160	180	200	225	250	300	350	500	700	Total général	
IND	4		7	115		30					589		34	18	5		42		20						864
1925											32		5						871	712					1 620
1935							72		143		14			1 455											1 683
1940				300		42	483		30		132			121											1 109
1945									568		101			223			466								1 359
1955									90		57			218											365
1957																	4				423				426
1960									38		2														39
1962																				556					556
1963														22			89								111
1964																							141		141
1965				177	24		1 030	4	563	18	4 553		14	1 062			93		139						7 677
1966											163			4			628		268						1 064
1967											255														255
1968							46		47		149			707			522								1 470
1972							137				127														265
1974				17			8				358			916			1 180				9	495			2 983
1975				17	49		31				448														545
1976											67														67
1978	8						35				277			269			954						4	310	1 856
1979											107			121			31					11		8 071	8 341
1980											448			1 199			49		336						2 033
1985				18							343						939								1 300
1986									3		214														217
1987					82		3				291														377
1988											278						348		344						970
1990								446			22														468
1991											340			53											393
1992											236			637			151		41						1 065
1993					17						658	159	8	249			315								1 406
1994		32									97	6		351	289		448								1 222
1995					66						334	112	298	712			102								1 625

1996											105		244	136	16				100	47			648	
1997											9		215	564	66				173				1 027	
1998											484	3		39	45								571	
1999											158												158	
2000											70		126	92	73		111		194	168			834	
2001													210	40	910								1 159	
2002												6	57	50	1 138								1 252	
2003								4			88		99	125	1 613				405	456			2 790	
2004				22				134			61		38		184		4						443	
2005				77			1			2		278	16	89			77						540	
2006				17			100	85				16	304	206									729	
2007				27									344	40									410	
2008											90		356					317	104				867	
2009				13									165			27							205	
2010				14							16		842	17	119								1 008	
2011							41		3		14		812	134			2						1 006	
2012			9	90				143			3		212			391							848	
2013			28	46			124	86			16		1 011										1 311	
2014							13	3			183		246	852									1 296	
2015				71				5					10	251									337	
2016											5		308	33		187		32	420				985	
2017							89						275			368	3						734	
2018													134			306	203						644	
2019													29	171		225	83		222				730	
2020													9				192						201	
<b>Total général</b>	<b>12</b>	<b>32</b>	<b>63</b>	<b>625</b>	<b>615</b>	<b>73</b>	<b>2 213</b>	<b>909</b>	<b>1 485</b>	<b>20</b>	<b>11 995</b>	<b>579</b>	<b>6 418</b>	<b>11 175</b>	<b>4 459</b>	<b>1 503</b>	<b>7 034</b>	<b>349</b>	<b>4 194</b>	<b>1 957</b>	<b>506</b>	<b>4</b>	<b>8 381</b>	<b>64 601</b>

### Vannes de la commune de Menton

DIAMETRE	1/4 t.	R.V.	R.V. motorise	Total général
Ind		9		9
32		1		1
40	9	7		16
50	8	3		11
60		25		25
65		1		1
70		2		2
75		2		2
80		14		14
100		273		273
110		2		2
125		5		5
150		154		154
160		10		10
200		67	2	69
250		30		30
300		11		11
350		2		2
<b>Total général</b>	<b>17</b>	<b>618</b>	<b>2</b>	<b>637</b>

¼ t. Robinet ¼ de tours

R.V. : Robinet Vanne

R.V. motorisé : Robinet Vanne motorisé

### Equipements incendies de la ville de Menton

COMMUNE	B.I.d	P.I.d	Total général
MENTON	41	158	199
<b>Total général</b>	<b>41</b>	<b>158</b>	<b>199</b>

B.I : Bouche d'incendie

P.I : Poteau d'incendie

### Equipements publics de la ville de Menton

COMMUNE	B.A.	B.F.	Borne de puisage	Fontaine	Total général
MENTON	25	6	3	8	42
<b>Total général</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>42</b>

B.A : Bouche d'arrosage

B.F : Borne fontaine

### Equipements spéciaux de la ville de Menton

DIAMETRE	Clapet	V.A.	Ve manuelle	Vidange	Total général
Ind		4	4	6	14
20		1	275	17	293
25			20	24	44
27			11	177	188
30			8	10	18
32			10	20	30
40		1	2	26	29
50			2	9	11
54				1	1
60		5	1	28	34
80		3		2	5
100	1	2	4	10	17
125			1		1
150	1		5	3	9
200			1	3	4
250			2	2	4
<b>Total général</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>346</b>	<b>338</b>	<b>702</b>

V.A. : Vanne Automatique

Ve manuelle : Ventouse manuelle

**Canalisations d'eau de la commune de Menton (avec LA ROYA)**

MATERIAU	IND	25	30	40	50	54	60	75	80	90	100	110	125	150	160	180	200	225	250	300	350	500	700	Total général		
-A							8				5														13	
-F											146			4												150
-Fd											30															30
-MP											5															5
-PE											6															6
Acier				45			95				203			153			1 129		58		128	4	3 834		5 648	
Ciment																								4 547	4 547	
Fonte				559		73	1 186		1 147		9 784		9	10 838	5		5 742		4 136	1 957	378					35 814
Indéterminé	12										47		2	2			12									76
Polyéthylène			63	5	615		361	909		2	12	125	6 407		4 149	1 503		349								14 500
PVC		32		17			564		338	18	1 756	164		177	305		151									3 522
PVC bi-orienté												290														290
<b>Total général</b>	<b>12</b>	<b>32</b>	<b>63</b>	<b>625</b>	<b>615</b>	<b>73</b>	<b>2 213</b>	<b>909</b>	<b>1 485</b>	<b>20</b>	<b>11 995</b>	<b>579</b>	<b>6 418</b>	<b>11 175</b>	<b>4 459</b>	<b>1 503</b>	<b>7 034</b>	<b>349</b>	<b>4 194</b>	<b>1 957</b>	<b>506</b>	<b>4</b>	<b>8 381</b>	<b>64 601</b>		

## Suivi Tickets eau Menton 2020

N° de Contrat Abt	Date de Comptabilisation Ecriture	Montant crédit TTC de l'écriture
8190489	10/06/2020	340,00 €
8230029	27/05/2020	220,00 €
7928462	27/05/2020	100,00 €
8391754	27/07/2020	180,00 €
7063568	04/08/2020	320,00 €
8560182	01/09/2020	310,00 €
7307855	21/09/2020	610,00 €
8698730	21/09/2020	300,00 €
<b>Total :</b>		<b>2 380,00 €</b>

# PRESENTATION Eau France

Au cours des quatre dernières années, « Osons 20/20 ! », notre précédent projet stratégique, a permis de redonner des bases solides à l'Eau France pour accompagner nos clients.

Au cœur de cette transformation se trouve **l'écoute** de toutes nos parties prenantes :

- ✓ de nos clients collectivités, avec de nouveaux « Contrats de Service Public » sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous,
- ✓ des citoyens-consommateurs, avec un principe de «Relation Attentionnée» qui nous invite à prendre en compte leur satisfaction et leurs réclamations, pour améliorer toujours davantage le service, mieux anticiper leurs besoins, développer de nouveaux services et leur donner les moyens de s'informer et d'agir sur leur consommation d'eau, leur "empreinte eau",
- ✓ des territoires et des industriels, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques,
- ✓ de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de travailler en sécurité, de se former, de s'engager et de grandir dans l'entreprise, avec plus de responsabilités confiées à ceux qui agissent sur le terrain, directement à vos côtés.

Aujourd'hui, plus solides que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec « **Impact Eau France** » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique et ainsi être "créateurs d'utilité".

- ✓ Par une transformation verte : en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat,
- ✓ Par une **transformation inclusive au sens large** : en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en nous appuyant sur leurs différences, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

**Veolia est le leader et LA référence du cycle de l'eau en France, pour le compte des collectivités publiques et des industriels.**

Nos équipes maîtrisent le traitement et le suivi de la qualité de l'eau à toutes les étapes de son cycle, depuis le prélèvement dans la ressource naturelle jusqu'au rejet dans le milieu. Au-delà de notre expertise, nous innovons au quotidien pour rendre nos services, procédés de traitements et installations toujours plus performantes, au service d'une eau et d'un assainissement de qualité.

**24,9 millions** de personnes desservies en eau potable

**2051** usines de dépollution des eaux usées gérées

**6,9** millions de clients abonnés

**14,8** millions d'habitants raccordés en assainissement

**1,6** milliard de m<sup>3</sup> d'eau potable distribués

**1,2** milliard de m<sup>3</sup> d'eaux usées collectées et dépolluées

**2172** usines de production d'eau potable gérées

### **Contribuer au progrès humain, une raison d'être qui résonne dans l'opinion**

La raison d'être de Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. C'est dans cette perspective que Veolia se donne pour mission de "Ressourcer le monde", en exerçant son métier de services à l'environnement.

Veolia s'engage sur une performance plurielle. Nous adressons le même niveau d'attention et d'exigence à nos différentes performances, qui sont complémentaires et forment un cercle vertueux : performance économique et financière, performance commerciale, performance sociale, performance sociétale et performance environnementale.

**Ressourcer le monde**

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

[www.veolia.com](http://www.veolia.com)



**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**  
**CA RIVIERA FRANCAISE - SIECL (Eau)**

## **RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES**

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, Veolia Eau France communique à travers le rapport annuel uniquement des données anonymisées ou agrégées.

### **REPERES DE LECTURE**

Le document intègre différents pictogrammes qui vous sont présentés ci-dessous.

<b>Repère visuel</b>	<b>Objectif</b>
 ENGAGEMENT	<b>Identifier rapidement nos engagements clés</b>
 FOCUS	<b>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</b>
 RESPONSABILITÉ	<b>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</b>

# Avant-propos



## /eolia – Rapport annuel du délégataire 2020

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** pour l'année 2020. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'eau.

Cette année 2020, si particulière, a mis à rude épreuve nos liens sociaux comme nos modèles économiques. Au plus fort de la crise de la Covid-19, nos équipes ont été mobilisées 24h/24 pour assurer la performance des services essentiels que nous fournissons à vos administrés. Du national au local, des cellules de pilotage de la crise ont été mises en place pour assurer le plan de continuité des activités. Cette crise a confirmé notre réactivité, notre ancrage territorial et la proximité avec vous, clients, ainsi qu'avec les usagers du service, citoyens-consommateurs. A ce propos, 93% des Français\*, interrogés à l'issue du premier confinement, estiment que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service.

Cette crise a aussi été un puissant accélérateur dans la prise de conscience des impératifs écologiques et de leurs conséquences sur nos sociétés. Chez Veolia, nous sommes plus que jamais convaincus du caractère essentiel de nos métiers : pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement pour tous ; pour lutter contre le réchauffement climatique et pour accompagner nos clients, collectivités et industriels, à s'y adapter ; pour contribuer, à long-terme, en tant que partenaire durable du service public, à la résilience et à l'attractivité des territoires. Nous sommes pleinement engagés dans la transformation écologique afin d'offrir aux collectivités des solutions innovantes pour faire face aux défis à venir.

Aujourd'hui, grâce à notre nouveau projet stratégique Impact Eau France, nous sommes prêts à faire de l'Eau un accélérateur de cette transformation écologique à la fois verte et inclusive. Nous prenons notamment 5 engagements climat à horizon 2023, sur l'empreinte carbone, le prélèvement de la ressource en eau, la biodiversité, la formation des salariés et l'accompagnement des consommateurs.

L'eau, à la fois « marqueur » du changement climatique et bien essentiel du quotidien, doit répondre à des attentes et des usages toujours plus nombreux : sécurité et qualité de l'eau distribuée, lutte contre les îlots de chaleur, réutilisation des eaux usées, gestion des nouveaux polluants... – sans compter l'attente légitime, de la part du consommateur, d'une expérience client innovante et agile, mais aussi inclusive et solidaire.

Les femmes et les hommes de l'activité Eau France de Veolia, représentés par notre Directeur/Directrice de Territoire, sont à vos côtés pour vous permettre de répondre à ces défis et d'anticiper ceux à venir. Soyez certain de leur engagement pour construire avec vous, pour votre territoire et ses habitants, les solutions durables les plus adaptées à votre service d'eau.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez à nos équipes et vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

**Frédéric Van Heems,**  
**Directeur Général, Eau France**

*\*Selon le baromètre C.I.Eau / Kantar « Les Français et l'eau », 2020.*

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....</b>	<b>6</b>
1.1 Un dispositif à votre service.....	7
1.2 Présentation du contrat.....	12
1.3 Les chiffres clés.....	14
1.4 L'essentiel de l'année 2020.....	15
1.5 Les indicateurs réglementaires 2020.....	25
1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020.....	26
1.7 Le prix du service public de l'eau.....	28
1.8 Evolutions réglementaires.....	30
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>32</b>
2.1 Les consommateurs abonnés du service.....	33
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	34
2.3 Données économiques.....	35
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>37</b>
3.1 L'inventaire des installations.....	38
3.2 L'inventaire des réseaux.....	42
3.3 Gestion du patrimoine.....	47
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>52</b>
4.1 La qualité de l'eau.....	53
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau.....	56
4.3 La maintenance du patrimoine.....	68
4.4 L'efficacité environnementale.....	80
<b>5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>82</b>
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	83
5.2 Situation des biens.....	87
5.3 Les investissements et le renouvellement.....	88
5.4 Les engagements à incidence financière.....	94
<b>6. ANNEXES.....</b>	<b>97</b>
6.1 La facture 120 m <sup>3</sup> .....	98
6.2 Les données consommateurs par commune.....	103
6.3 La qualité de l'eau.....	104
6.4 Le bilan énergétique du patrimoine.....	140
6.5 Les engagements spécifiques au service.....	144
6.6 Annexes financières.....	153

6.7	<i>Reconnaissance et certification de service</i> .....	163
6.8	<i>Actualité réglementaire 2020</i> .....	166
6.9	<i>Glossaire</i> .....	171
6.10	<i>Autres annexes</i> .....	177

# 1.

L'ESSENTIEL DE  
L'ANNÉE



En tant que délégataire, Veolia s'engage à vous fournir, en toute transparence, l'ensemble des informations relatives à votre service d'eau Cette première partie en fait la synthèse : vos interlocuteurs, les informations relatives à votre contrat, les faits marquants de l'année écoulée et les chiffres clés (indicateurs réglementaires et autres données chiffrées liées à la production et à la distribution, au patrimoine, aux services apportés aux consommateurs, etc.)

## 1.1 Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Veolia Eau - Orfeo  
30, rue Henri Gréville  
06500 Menton  
Tel : 0 969 322 324  
Fax : 04.92.29.69.21

### TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



### LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

#### Une organisation réactive

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'eau.

#### → *Les fonctions support : des services experts*

Chaque Territoire de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

- ✓ la clientèle,
- ✓ la maîtrise technique et l'aide à l'exploitation,
- ✓ la qualité, la sécurité et l'environnement,
- ✓ les ressources humaines et la formation,
- ✓ la finance,
- ✓ l'informatique technique et de gestion,
- ✓ la communication,
- ✓ la veille juridique et réglementaire.

→ **L'organisation locale : mettre nos compétences au plus près du terrain**

Veolia organise ses compétences au plus près du terrain en créant :

- une filière dédiée aux consommateurs ,
- une filière exploitation structurée autour de compétences réseaux et usines, eau et assainissement.



Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre compte-rendu.

Votre interlocuteur privilégié concernant les problématiques eau et assainissement :



Gilles PIAZZA  
Manager de Service Littoral Est  
Bureaux de Menton  
17 route de Sospel  
06500 Menton

Vous pouvez le joindre à tout moment, sur :

- Son adresse email : [gilles.piazza@veolia.com](mailto:gilles.piazza@veolia.com)
- Son téléphone portable au : 06.03.70.07.62

## ❖ Le site d'exploitation

### L'AGENCE DE MENTON

Elle est composée de deux services locaux (Eau & Assainissement) qui sont chargées d'assurer l'exploitation des services au quotidien, appuyées par les services, techniques, clients, administratifs et financiers du Territoire Alpes Maritimes.

Le service local Eau Potable de l'Agence, est basé à Menton, au 17 route de Sospel. Elle concentre son activité autour des communes de Menton, Beausoleil, Castillon, ainsi que l'ensemble des communes du S.I.E.C.L.

## ❖ Les Moyens Humains

L'effectif global de l'Unité Opérationnelle Eau Potable est de 26 agents répartis comme suit :

- 1 Manager de service Littoral Est
- 1 Relais de gestion administrative
- 4 Relais Local Métier
- 1 Chargé de Clientèle
- 6 Techniciens de réseau et 1 agent clientèle technique
- 9 Agents travaux
- 3 Agents production

Les agents se caractérisent par une très grande polyvalence et peuvent se remplacer mutuellement en cas d'absence.

Ils sont également titulaires de toutes les habilitations de sécurité (habilitations électriques, travaux en espace confinés, vaccinations,...).

## ❖ Les Moyens Techniques

Notre équipe travaux et nos ouvriers de réseau sont entièrement dédiés au périmètre pris en charge par l'Agence de Menton. Nos agents disposent de tout le matériel nécessaire à l'entretien courant des installations, ainsi qu'à l'exécution de certaines opérations spécifiques :

- Matériel de chantier nécessaire à l'entretien des réseaux d'eau potable et d'assainissement (camion, pelle mécanique, compresseur, matériel de signalisation, outillage divers,...),
- Matériel spécifique à l'exploitation des réseaux d'eau potable et d'assainissement (matériel d'inspection télévisé, corrélateur acoustique,...) ainsi que tout le matériel électrique nécessaire à nos agents du service Usine.

## ❖ Les services mutualisés

Dans le cadre d'un engagement permanent au service des Collectivités locales et des Consommateurs, l'exigence quotidienne de Veolia Eau est de délivrer un service de qualité irréprochable, de comprendre les besoins de ses Clients et d'apporter un soin extrême à répondre à leurs demandes. A cette fin, le capital d'expériences de Veolia Eau, le savoir-faire, les compétences et le dévouement de ses collaborateurs, sont mis à disposition de ses Clients.

La direction du territoire Alpes-Maritime de Veolia Eau est basée à Nice, 12 Boulevard René Cassin, et pilote l'activité sur l'ensemble du territoire des Alpes Maritimes au travers d'implantations locales d'Est en Ouest à Menton, Villefranche, Antibes - Sophia Antipolis, Mandelieu. Cette organisation décentralisée de Veolia Eau, ses moyens d'expertise et d'intervention, lui permettent de servir ses clients dans les meilleures conditions, de favoriser le développement d'initiatives locales pour proposer des solutions sur mesure, d'être partout disponibles pour faire face aux situations courantes comme aux crises liées à des événements exceptionnels.

### → L'organisation de l'astreinte



Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client.

Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est :



A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.



## **Des moyens garants de la performance**

### **→ Les outils informatiques d'exploitation**

Nous utilisons des applications informatiques adaptées à nos besoins, pour l'ensemble de nos tâches d'exploitation :

- ✓ la gestion patrimoniale des usines et la maintenance des équipements électromécaniques,
- ✓ le Système d'Information Géographique pour la cartographie des réseaux,
- ✓ la télésurveillance et la télégestion des installations,
- ✓ le suivi et le contrôle de la qualité de l'eau,
- ✓ la planification et le suivi des interventions terrain,
- ✓ la gestion clientèle.

### **→ Les outils de mobilité au service de l'efficacité**

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes et ordinateurs portables.

Sur ces outils de mobilité, ils peuvent :

- ✓ accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- ✓ être alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance,
- ✓ agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...),
- ✓ alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et la consolidation des données d'exploitation.

## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	BEAUSOLEIL, CASTELLAR, CASTILLON, GORBIO, LA TURBIE, MENTON, PEILLE, ROQUEBRUNE CAP MARTIN, SAINTE AGNES
✓ Numéro du contrat	C2130
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	15/09/2014
✓ Date de fin du contrat	31/12/2024
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que déléataire 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	EAU D 'AZUR	Achat en gros d'eau potable extérieur à Régie Eau d'Azur
achat	MENTON	Achat en gros d'eau potable société à Menton
achat	SAUR	Achat en gros d'eau potable extérieur à CC Vallées du Paillon (SAUR)
vente	BEAUSOLEIL	Vente en gros d'eau potable société à Beausoleil
vente	EAU D 'AZUR	Vente en gros d'eau potable extérieure à Régie Eau d'Azur
vente	LA TRINITE	Vente en gros d'eau potable extérieure à La Trinité
vente	MENTON	Vente en gros d'eau potable société à Menton
vente	SOCIETE MONEGASQUE DES EAUX	Vente en gros d'eau potable extérieure à Société Monégasque des Eaux

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
4	05/12/2017	Modification du périmètre de l'affermage. A compter du 01/01/2018, intégration du secteur du village de Castellar. Réalisation de travaux de sécurisation du système d'alimentation en eau potable de Castellar et des travaux relatifs au pilotage d'exploitation des ouvrages et équipements. Evolution de la rémunération du Délégué.
3	01/10/2016	Annulation de l'avenant n°2. Achats et ventes d'eau à l'extérieur : modifications des dispositions pour la convention avec la Principauté de Monaco et précision sur les achats d'eau à la Métropole Nice Côte d'Azur. Modification du périmètre d'affermage : intégration des ouvrages de la commune de Castillon. Réalisation de travaux d'entretien et de renouvellement. Etendue de la responsabilité du délégataire qui prend à sa charge les réparations des fuites sur le réseau d'eau potable, des désordres immobiliers, de voirie, de réseaux ainsi que des désordres occasionnés auprès des tiers. Engagement clientèle. Evolution de la rémunération du délégataire. Compléments des sanctions pécuniaires liées à la performance du réseau.
1	10/11/2014	En attente conclusion convention d'achat d'eau entre SIECL et NCA, l'intégralité des coûts d'achats d'eau à NCA sera supportée par le SIECL. <b>Convention conclue le 13/03/2020 et effet intégré dans la révision de prix. Cet avenant n'a plus d'impact sur le contrat</b>

## 1.3 Les chiffres clés

CA RIVIERA FRANCAISE - SIECL (Eau)

### Chiffres clés



**35 699**

Nombre d'habitants desservis



**13 619**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**10**

Nombre d'installations de  
production



**59**

Nombre de réservoirs



**373**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**87,5**

Rendement de réseau synchrone  
(%)



**255**

Consommation moyenne (l/hab/j)

# 1.4 L'essentiel de l'année 2020

## 1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

### Événements climatiques de la tempête Alex

La tempête Alex a lourdement touché la Vallée de la Roya les 2 et 3 octobre 2020.

Au lendemain de son passage, Breil-sur-Roya, Fontan, Saorge, La Brigue et Tende, ont été en partie dévastées par une crue jamais connue jusqu'alors avec une montée du cours d'eau, la Roya, de plus de 8 mètres. Toutes les infrastructures situées le long de celle-ci ont été emportées : habitations, voiries d'accès aux villages, tout comme l'ensemble des réseaux et notamment les réseaux d'alimentation en eau potable et d'eaux usées ainsi que les stations d'épurations construites aux points bas des villages.

Les villages n'étaient plus accessibles ni par la route, ni desservis en eau potable. Une course contre la montre a été alors engagée par VEOLIA et la CARF afin de rétablir, parfois de façon provisoire, le réseau d'eau potable pour l'ensemble des habitants sinistrés.

Ces interventions d'urgence ont permis une remise en service du réseau d'eau potable la plus rapide possible pour la plus grande satisfaction des habitants des villages et hameaux si durement touchés par cette tempête.

Si la distribution d'eau a pu être rétablie, la tempête Alex aura des effets plus durables sur la production d'eau potable réalisée essentiellement à partir de captages situés dans la nappe alluvionnaire de la Roya qui connaissent des modifications significatives de fonctionnement.

### Les interventions

Fuite av Aristide Briand : le 19/11 à 14h une fuite d'eau liée à une intervention sur le réseau d'eaux usées a été déclarée. L'eau a été coupée pour 3 bâtiments vers 16h pour débiter la réparation. La remise en eau a été effectuée vers minuit, la réparation ayant présenté plus de difficultés que prévu. A la suite, nous avons procédé à un rinçage du réseau pendant 2 h.



Le 08 décembre 2020 à 12h, une fuite s'est déclarée à 50 mètres du réservoir de la bordina côté Vallières Ouest sur le feeder moyenne corniche sur la commune de Beausoleil. Nos équipes sont intervenues sur place afin d'effectuer l'arrêt d'eau et la réparation. Un message d'information a été transmis aux abonnés impactés. La remise en eau s'est effectuée à 18h30.



Le 22 décembre, nous avons constaté par hasard que le propriétaire du terrain mitoyen à la parcelle du nouveau réservoir de la Bordina avait délibérément "couché" la clôture de ce dernier. Leur travaux, en cours depuis le mois de septembre n'ont à aucun moment été signalés à nos services. Suite à cette constatation, un huissier de justice s'est rendu sur place. Une plainte a également été déposée. Cependant, à ce jour, les travaux de réfection n'ont pas été engagés de la part du propriétaire mitoyen. Le réservoir reste donc libre d'accès. Nous ne sommes par conséquent pas en mesure de contrôler les allers et venues sur le terrain du côté où la clôture est absente.



**Castellar** : Source Menaud. Nous attirons l'attention de la collectivité au sujet de la problématique de calcaire au niveau de la source Menaud qui nous contraint, régulièrement, à effectuer des by-pass provisoires de cette installation. Ces solutions ne sont pas pérennes et des solutions définitives demandent à être étudiées.

**Gorbio** : Source de la Barma. Cette ressource est aujourd'hui inexploitée en raison de prélèvements incontrôlés. Il conviendrait de réfléchir à une solution afin de pérenniser l'alimentation en eau de la commune de Gorbio, aujourd'hui entièrement dépendante du refoulement de la station de Souletta.

**Castillon** : Une analyse complète a été réalisée et rendue à la collectivité afin de réaliser une mise en sécurité des ouvrages de distribution d'eau potable de cette commune.

**Peille** : Remise en service de la station de l'Erbossiera, suite aux travaux effectués en 2019 sur le refoulement de la Colletta ainsi qu'aux travaux finalisés en 2020 sur la chloration et le dispositif de comptage du refoulement.

### **Renforcement du Plan Vigipirate**

Suite aux attentats dramatiques survenus en janvier et novembre 2015 qui ont endeuillé la France, les services du Premier Ministre ont envoyé une note à l'intention des Préfets de région, prônant le renforcement du plan vigipirate, ainsi que la mise en place de l'état d'urgence.

Ces dispositions ont conduit les exploitants de services d'eau à renforcer les mesures déjà en vigueur.

Ainsi, les axes suivants ont fait l'objet d'un suivi plus particulier :

- ✓ Surveillance accrue et signalement immédiat de toute intrusion ou acte inhabituel,

- ✓ Renforcement de la surveillance et de la vigilance (accompagnement des personnes extérieures à l'entreprise lors de leurs interventions, enregistrement de l'identité de tous les intervenants extérieurs aux installations, etc.),
- ✓ L'augmentation de la chloration des systèmes d'alimentation en eau potable (maintenir une concentration minimale en chlore libre de 0,3 mg/l en sortie des réservoirs,
- ✓ Renforcement des stocks de réactifs,
- ✓ Renforcement de la capacité d'intervention en urgence (sensibilisation du personnel, contrôle des réactifs plus fréquents, etc.),
- ✓ L'activation des dispositions techniques préventives (vérification de l'état des clôtures, contrôle des accès, contrôles des systèmes de détection d'intrusion, etc.).

#### **1.4.2 Propositions d'amélioration**

COMMUNE	ADRESSE	NATURE	OPERATION	DIAMETRE	LINEAIRE OPERATION (ml)
MENTON	Route du Mont-Gros	-	Renouvellement canalisation	150	500
BEAUSOLEIL	Avenue Prince Rainier III	Vanne + Bypass	Renouvellement feeder	300	-
LA TURBIE	Route du Mont-Agel	-	Renouvellement canalisation et déviation	150	300
ROQUEBRUNE-CAP-MARTIN	Promenade 1 <sup>ère</sup> DFL	Fonte	Bypass Réservoir Vallières Extension canalisation	400	140
MENTON	Val de Gorbio	Vanne + Bypass	Déplacement sur feeder déposé existant + Déplacement Serre de la Madonne	300	-
ROQUEBRUNE-CAP-MARTIN	Avenue de la Paix	Fonte	Renouvellement canalisation	300	300
LA TURBIE	Route de Nice	Fonte	Renouvellement canalisation	150	300
LA TURBIE	Route des Révoires	Fonte	Extension maillage, problème pression point haut révoires	100	180
LA TURBIE	Réservoir Saint-Roch	-	Déviation vidange du réservoir	300	400
SAINTE-AGNES	Route du col de la Madonne	Clapet	Sécurisation qualité de l'eau, alimentation	80	-
PEILLE	Route des clues	-	Mise en place d'un surpresseur pour alimentation, antenne de distribution	-	-
MENTON	Piste de la girarde	Vanne	Création motorisation et asservissement de la vanne de sectionnement	400	-
CASTILLON	Rue de la liberté	Fonte	Maillage, extension de réseau, renforcement	100	210
PEILLE	Les Lacs	Fonte	Maillage, Faisse Les Lacs, extension	150	350
ROQUEBRUNE CAP MARTIN	Av Stalingrad	-	Dispositif détendeur	-	-
ROQUEBRUNE CAP MARTIN	Tunnel Kennedy	Fonte	Renouvellement feeder	350/100	400
PEILLE	-	Compteur	Mise en place d'un dispositif de comptage en limite de commune Turbie/Peille afin de comptabiliser les entrées sur le réseau de Peille	-	-

Réservoir de la Bordina : Il convient pour l'année 2021 de déconnecter la vidange du nouveau réservoir de celle des anciens. De plus, dans le cadre de l'obtention d'un PC sur cette parcelle, il sera nécessaire d'étudier la possibilité de dévier les conduites traversant ce terrain, qui ne pourront rester en l'état lors de la réalisation des travaux.

Réservoir du Baousset : Il conviendrait, dans les années à venir, d'augmenter la capacité du réservoir du Baousset afin de gagner en autonomie sur la file Roya et ainsi sécuriser l'alimentation.

Sources de Castellar : il conviendrait de réaliser un traitement spécifique au niveau des ressources, qui connaissent aujourd'hui des dégradations liées au calcaire sur la zone.

Protection cathodique : Il convient de réaliser des forages verticaux afin de positionner les anodes. Ces derniers seront à réaliser pour le feeder Roya sur le réservoir du Baousset et les nouveaux réservoirs de Roquebrune Cap Martin.

Périmètres de protection des ouvrages : Il convient de poursuivre la régularisation des dossiers d'utilité publique pour les ouvrages de production du périmètre.

Réservoir de Petrinca : Il est urgent de réaliser des travaux de génie civil sur le réservoir afin de réduire les pertes en eau sur ce dernier.

Vidéosurveillance sur les réservoirs stratégiques : il convient de mettre en place un système de vidéosurveillance sur les réservoirs stratégiques afin de limiter les intrusions et les actes de vandalismes en ayant une meilleure réactivité. Par exemple : Baousset, Granges St Paul, St Michel, Vallières, Nouveaux réservoirs de Roquebrune.

De plus, il convient d'établir un périmètre de sécurisation au niveau du réservoir du Faiscin à Gorbio. En effet, des actes de malveillance (tag) ont pu être constatés. Une action sera engagée pour remettre en état le réservoir dès lors que les clôtures auront été posées.

Mise en sécurité des accès aux réservoirs d'eau potable dans le cadre des nettoyages de réservoirs : Il convient de mettre en sécurité les échelles des ouvrages d'eau potable suivants afin d'assurer la bonne intervention de notre personnel.

Echelles :

- **Col de Garde** : Échelle en polyester sans crinoline
- **Goura** : Pas d'Échelle d'accès sur le réservoir + pas d'échelle d'accès à l'intérieur du réservoir
- **Fontanin** : Échelle en métal sans crinoline
- **Louis** : Échelle en métal cassée (*En cours dans le cadre du contrat de DSP*)
- **Serre 1 et 2** : Échelle en métal sans crinoline
- **Rond** : Échelle en métal sans crinoline + Pas d'Échelle d'accès au dôme du réservoir
- **Fontanelle** : Échelle en métal sans crinoline
- **Remégon** : Échelle en métal sans crinoline
- **Suillet** : Échelle en métal sans crinoline
- **Crouzier** : Pas d'Échelle d'accès sur le réservoir + pas d'échelle d'accès à l'intérieur du réservoir
- **Faisse d'Agel Rond** : Échelle en métal en mauvaise état
- **Séboulin** : Échelle en métal
- **Ricard** : Échelle en métal sans crinoline
- **Nouveau Roquebrune X3** : Échelle en métal en mauvaise état
- **Pétrinca X2** : Pas d'Échelle

Gardes corps :

- **Ensemble des installations Castillon**
- **Ricard**
- **Séboulin à refaire**
- **Pétrinca**
- **Viraron**
- **Crouzier**
- **Castellet**

- Carcais
- Faiscin
- Granges (clôtures abîmées)
- Baousset (clôtures abîmées)
- Val de Ville

Dans le cadre de la sécurisation de l'alimentation en eau du secteur du SIECL, il convient de prospecter afin de rechercher de nouvelles ressources et ainsi soulager les prélèvements de la Roya.

Il serait judicieux de réaliser le programme de travaux proposé dans le schéma directeur (renforcement canalisation, surpresseur Roquebrune vers Baousset...) afin de secourir l'alimentation en eau du secteur est de la Carf.

### 1.4.3 Les collaborateurs de Veolia mobilisés pour assurer les services essentiels

Protéger la santé de nos salariés, de nos clients et assurer la continuité du service public de l'eau et de l'assainissement, ont été les deux priorités qui ont guidé notre organisation et les procédures mises en œuvre dans le cadre de la pandémie de COVID-19, et ce dès la première période de confinement en mars 2020.

## PRÉSERVATION DE LA SANTÉ DES SALARIÉS

### → Généralités et mesures barrières

Les mesures de protection appliquées en cas de pandémie ont pour objectif de protéger au mieux les personnes se trouvant en contact avec une source de contamination et de réduire les risques de propagation de l'agent infectieux.

Ces mesures de protection, rendues obligatoire par Veolia lors d'une pandémie, reposent sur les éléments suivants :

- **Le port permanent du masque de protection est systématique au sein des locaux / sites de l'entreprise, en tous lieux et toutes circonstances**, à l'exception :
  - des personnes seules dans un bureau individuel et fermé, ou dans un véhicule,
  - à l'extérieur en respectant une distance physique de 2 mètres, en conservant un masque à disposition au cas où une personne s'approcherait.

Les masques UNS (à usage non sanitaire) ne sont pas autorisés au sein de l'entreprise et pendant les heures de travail.

- **Les gestes barrières à respecter impérativement :**
  - Nettoyage fréquent des mains avec du savon ou du gel hydroalcoolique,
  - Respect en toutes circonstances de la distanciation physique minimale de 1 mètre avec port obligatoire du masque chirurgical, ou FFP2 ou FFP3 selon la nature de l'activité exercée,
  - Respect impératif d'une distance physique de 2 mètres en cas de non-port temporaire d'un masque de protection dans les lieux de restauration (cantine, cafétéria, ...) en conservant un masque à disposition au cas où une personne s'approcherait,
  - Utilisation de mouchoir à usage unique,
  - Éviter de se toucher le visage,
  - Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir jetable,
  - Saluer sans se serrer la main, pas d'embrassade,
  - Lors de sa prise de poste sur un site accueillant plusieurs collaborateurs, chaque arrivant doit prendre sa température et s'enregistrer un registre de présence,
  - Le nettoyage/désinfection régulier des objets et des points de contact de sa zone de travail et des salles de réunions,
  - L'aération des locaux plusieurs minutes chaque heure.

Des actions régulières de sensibilisation et de rappel sont menées auprès du personnel, lors de réunions en présentiel ou en visioconférence, par le biais de sms et courriers et de mise en place d'affichage sur tous les sites d'embauche. Le respect des règles est contrôlé par l'encadrement.

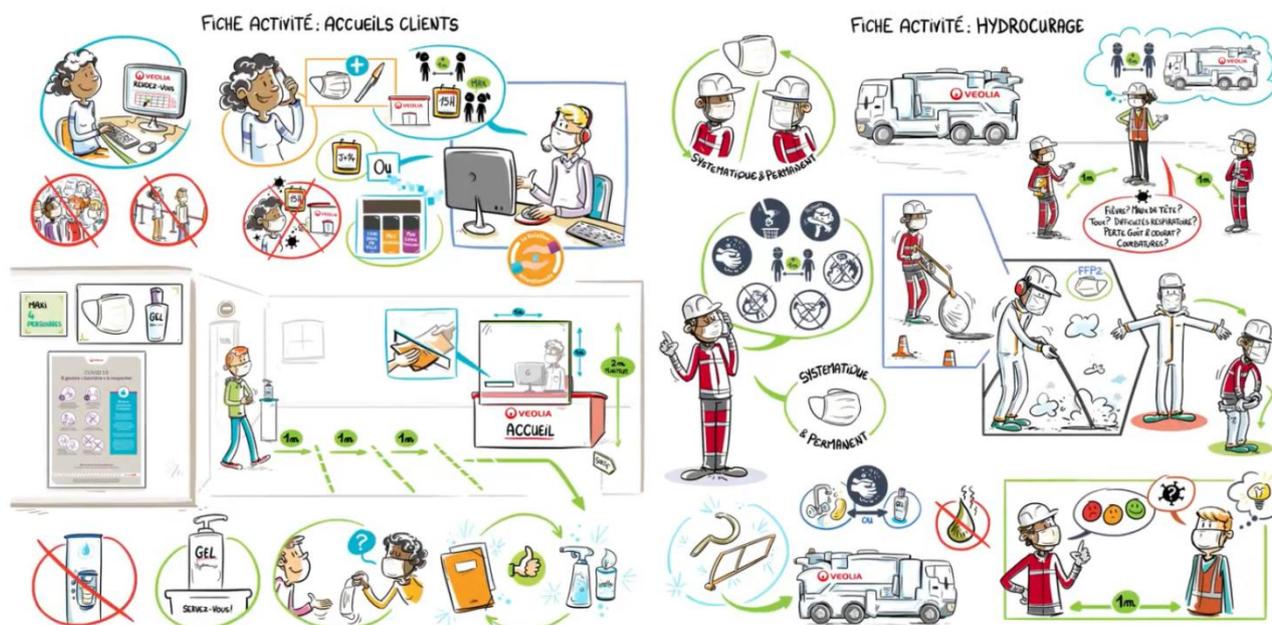
Une attention particulière est portée aux personnes vulnérables (au sens du décret n° 2020-1365 du 10 novembre 2020) qui se déclarent. Chaque fois que leur situation de travail le permet, le télétravail à 100% est mis en œuvre. A défaut, l'aménagement de leur poste de travail pour les périodes en présentiel est effectué afin de leur permettre de travailler en sécurité. Si leurs conditions de travail ne permettent pas un tel aménagement de poste après avis du médecin du travail, ces salariés peuvent être placés en activité partielle.

### → Les équipements de protection individuels

Veolia dispose d'un stock stratégique de masques chirurgicaux, de masques FFP2, de gel hydroalcoolique, de produits et lingettes désinfectantes pour au moins 10 semaines d'utilisation.

### → Autres dispositions particulières en cas de pandémie de type COVID 19

Des fiches didactiques d'explication et des films d'animations détaillent les obligations et recommandations spécifiques à chaque activité (usagers, usines, travaux, etc. ). Ils sont diffusés et commentés aux agents (cf. pièces jointes ci-dessous).



Depuis le premier confinement, le Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été adapté et aux dispositions prises par le gouvernement et les autorités sanitaires au fil de l'évolution de la pandémie dans les différentes régions de France métropolitaine et d'outre-mer et de l'évolution des connaissances scientifiques.

## MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS

### → Continuité du service

Dans ce premier temps, seules les activités ci-dessous ont été maintenues afin d'assurer la continuité de service :

- les interventions d'urgence,

- les tâches préventives et de maintenance qui ont pour but de réduire les risques de multiplications des situations d'urgence,
- les tâches préventives et d'entretien permettant de conserver l'intégrité et la performance de nos installations (réseaux, équipement, usines... etc) et anticiper une reprise de l'activité dans les meilleures conditions possibles,
- auprès des consommateurs : continuité du service aux consommateurs et aux collectivités, facturation et maîtrise des flux financiers, prise en compte des demandes avec priorité aux urgences,
- fonctions support de l'entreprise : continuité de toutes les tâches en lien avec les salariés, fournisseurs, administrations, prestataires, organismes sociaux...

Quelques missions ont été interrompues :

- les interventions au domicile des consommateurs en-dehors des urgences,
- les opérations non essentielles à la continuité du service.

### → **Organisation interne**

Dans chaque service opérationnel mais aussi dans les fonctions supports (achats, RH, finances, etc), Veolia définit le nombre minimum de personnel nécessaire pour assurer le maintien des missions essentielles et la continuité du service public.

La digitalisation de nos outils et notre Hypervision 360 du service nous permet, notamment en situation de crise, de pouvoir piloter l'exploitation avec un maximum d'efficacité.

Les membres de la cellule de crise du Territoire peuvent se connecter de manière sécurisée à toutes les installations du service et aux superviseurs des usines via des canaux cyber sécurisés comme le réseau technique et la télégestion.

### → **Maintien de la relation consommateur**

- *Maintien des dispositifs d'accueil téléphoniques*  
L'ensemble de nos centres de relation client ont toujours maintenu leur activité de traitement des demandes d'intervention les plus urgentes (manque d'eau, fuites ou encombrement des évacuations d'eaux usées). Un effort conséquent d'information des consommateurs les a parallèlement incités à recourir en priorité aux services digitaux mis à leur disposition, pour les demandes n'ayant pas de caractère d'urgence.
- *Accueils physiques*  
Veolia a adapté la réception de ses consommateurs sur différents sites physiques pour proposer un accueil exclusivement sur rendez-vous et dans le respect absolu des gestes barrières et des consignes des autorités de santé.
- *Resserrer les liens avec les consommateurs*  
Dans cette situation exceptionnelle, nous avons également adapté nos modes classiques d'échanges avec les consommateurs pour maintenir et même renforcer le lien avec leur service d'eau. Pour les rassurer sur leurs services d'eau et d'assainissement dans ce contexte de crise sanitaire, leur délivrer des conseils sur un bon usage de ces services, (ex : garantie sanitaire de l'eau du robinet, conseils d'hydratation en confinement, impératif de jeter les lingettes à la poubelle et non dans les toilettes...), ou encore leur simplifier la vie en les orientant vers les modes d'interaction les mieux adaptés au contexte du confinement du printemps 2020, nous avons démultiplié nos communications, via différents canaux (rubrique dédiée sur [eau.veolia.fr/infos-covid-19](http://eau.veolia.fr/infos-covid-19), 8 lettres d'informations digitales, e-mailings, SMS, réseaux sociaux, infos sur factures...).

A noter enfin que les impacts économiques liés à l'adaptation du service aux contraintes extérieures qui s'imposent à nous dans le contexte du Covid-19, revêtent un caractère ponctuel ou récurrent. Ils peuvent rendre nécessaires des discussions contractuelles pour rechercher avec les Collectivités co-contractantes l'indispensable équilibre économique qui nous permette, ensemble, de poursuivre la qualité du service rendu.

Sur ce sujet, un guide juridique a été publié par l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD), fondation au sein de laquelle collaborent, des associations de Collectivités et d'Élus, des entreprises publiques et privées, et différents services de l'Etat.

Ce précis "*permet de rappeler les règles de droit qui prévoient une indemnisation des cocontractants de l'administration en pareil cas, de même que l'effort de justification et d'explication que doivent fournir ceux-ci en contrepartie*".

#### 1.4.4 Impacts liés à la pandémie COVID

L'année 2020 restera comme une année de pandémie.

Cette pandémie et les dispositions prises par les autorités publiques dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire qui devrait être prorogé en 2021, ont eu des effets importants sur le déroulement de l'activité du délégataire (reports et décalages dans la réalisation des interventions et de certaines prestations de travaux et de maintenance, baisse des recettes...) dont la collectivité doit tenir compte :

- **sur le dispositif automatique d'intégration de l'amélioration continue de la productivité du délégataire :**

Concernant la perte de productivité générée par la pandémie en 2020, le délégataire a sollicité par courrier en date du 9 Février 2021 une mesure transitoire de suspension du dispositif automatique d'intégration de l'amélioration continue de notre productivité.

En effet, la formule d'actualisation du contrat comporte un coefficient G Prod, dont le délégataire demande la neutralisation pour l'année 2021 au vu des circonstances exceptionnelles de cette crise et de leur impact en 2020.

En accord avec la collectivité, un avenant sera présenté en 2021 pour tenir compte de cette neutralisation consistant minorer d'une année le paramètre " d " dans la formule d'actualisation à compter de l'année 2021.

- **sur la baisse d'activité et des volumes vendus :**

Les effets de cette crise sanitaire et l'ensemble des dispositions prises pendant celle-ci pourraient affecter durablement l'équilibre économique du service public qui a été confié au délégataire. Ainsi, l'arrêt brutal de l'activité économique dès le déclenchement du confinement, puis sa reprise progressive à partir du 11 mai 2020 et stoppée nette lors du reconfinement quelques semaines après , a entraîné une baisse significative des assiettes de redevance du service et mis en péril l'équilibre des recettes du service (-12.80% sur les ventes d'eau aux autres collectivités pour exemple). Ce sujet à lui seul nécessite que le délégant et le délégataire puisse engager courant 2021 une négociation pour rétablir l'équilibre du contrat.

## 1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	35 699
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	1,93 €/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	110
	Rendement de réseau sur période synchrone	Délégataire	87,5 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	12,30m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	11,54 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,76 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	98 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	7,52 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,58 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	5,36 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 CCSPL

## 1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	299 743 m <sup>3</sup>	
VP.059	Volume produit	Délégataire	233 552 m <sup>3</sup>	
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	10 875 125 m <sup>3</sup>	
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	4 894 768 m <sup>3</sup>	
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	53 552 m <sup>3</sup>	
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	3 602 421 m <sup>3</sup>	
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	207	
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	
	Nombre d'installations de production	Délégataire	10	
	Capacité totale de production	Délégataire	2 766 m <sup>3</sup> /j	
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	59	
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	35 594 m <sup>3</sup>	
	Longueur de réseau	Délégataire	344 km	
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	331 km	
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	1 427 ml	
	Nombre de branchements	Délégataire	9 951	
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	34	
	Nombre de compteurs	Délégataire	13 263	
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	956	
	LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020
		Nombre de communes	Délégataire	9
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	13 619	
	- Abonnés domestiques	Délégataire	13 614	
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	5	
VP.061	Volume vendu	Délégataire	9 771 421 m <sup>3</sup>	
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	3 491 321 m <sup>3</sup>	
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	m <sup>3</sup>	
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	6 280 100 m <sup>3</sup>	
	Consommation moyenne	Délégataire	255 l/hab/j	
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	243 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 2020
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	90 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2020
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2020
Energie relevée consommée	Délégataire	1 083 382 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, 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 sur les communes de Menton et de Peille :

MENTON	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>191,05</b>	<b>184,01</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>153,25</b>	<b>146,21</b>	<b>-4,59%</b>
Abonnement			40,11	39,76	-0,87%
Consommation	120	0,8871	113,14	106,45	-5,91%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation (Part Syndicale)	120	0,27	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,045</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>195,62</b>	<b>196,33</b>	<b>0,36%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,02</b>	<b>138,73</b>	<b>0,52%</b>
Consommation	120	1,1561	138,02	138,73	0,52%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>57,60</b>	<b>57,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,48	57,60	57,60	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>84,05</b>	<b>85,00</b>	<b>1,13%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,28	32,40	33,6	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,15	18,00	18	0,00%
TVA			33,65	33,40	-0,74%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>470,72</b>	<b>465,35</b>	<b>-1,14%</b>

PEILLE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>191,05</b>	<b>184,01</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>153,25</b>	<b>146,21</b>	<b>-4,59%</b>
Abonnement			40,11	39,76	-0,87%
Consommation	120	0,8871	113,14	106,45	-5,91%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0450</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>116,40</b>	<b>116,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>116,40</b>	<b>116,40</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			26,40	26,40	0,00%
Consommation	120	0,7500	90,00	90,00	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>62,69</b>	<b>63,57</b>	<b>1,40%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	32,40	33,60	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			12,29	11,97	-2,60%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>370,14</b>	<b>363,98</b>	<b>-1,66%</b>

Les factures type sont présentées en annexe.

## 1.8 Evolutions réglementaires

### **La nouvelle Directive Européenne sur l'Eau Potable a été adoptée.**

Cette nouvelle Directive (2020/2184 du 16 décembre 2020) actualise celle de 1998 et sera transposée en droit français d'ici le 12 janvier 2023.

Elle "revalorise l'eau du robinet" au travers de plusieurs évolutions majeures :

1. Elle exige de donner une information plus complète aux consommateurs sur la qualité de l'eau potable notamment pour promouvoir sa consommation et sur les types de traitement appliqués pour potabiliser l'eau. Dans le même temps, elle demande également de fournir des informations et conseils aux usagers sur la manière de réduire leur consommation d'eau.
2. Elle renforce à nouveau les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur huit nouvelles substances et elle instaure des limites de qualité plus exigeantes pour le plomb (seuil divisé par 2). En outre, une « liste de vigilance » sur les eaux brutes est établie par la Commission Européenne pour suivre l'évolution des polluants émergents, « tels que les composés perfluorés, les microplastiques, les perturbateurs endocriniens et les produits pharmaceutiques ».
3. Elle instaure une approche fondée sur la gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux. Cela passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau, et la compréhension de leur vulnérabilité. Dans un contexte de changement climatique, cette approche doit permettre aux collectivités de disposer d'une vision prospective afin d'optimiser leurs investissements.
4. Elle vise à garantir l'accès à l'eau pour tous, notamment pour les populations vulnérables (sans abris, réfugiés, squats...), via le déploiement par exemple de bornes fontaines sur le territoire ou de douches publiques.

Après avoir été transposée en droit français, la mise en œuvre de cette Directive va nécessiter des évolutions significatives dans la gestion des services d'eau potable, et Veolia mettra à disposition son savoir-faire et ses expertises pour vous accompagner.

### **Chlorure de Vinyle Monomère**

Le Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) constitue la principale matière première du PVC. Cette substance est classée comme cancérigène et sa limite de qualité dans les eaux destinées à la consommation humaine est fixée à 0,5 µg/L. Des dépassements de cette limite de qualité sont susceptibles d'être observés du fait d'une migration dans l'eau distribuée du CVM résiduel contenu dans les parois de certaines canalisations en PVC produites avant 1980.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine. Celle-ci positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Aussi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

En cas de dépassements de la limite de qualité, l'instruction du 29 avril 2020 modifie aussi les délais impartis pour rétablir la qualité de l'eau en fonction des concentrations observées en CVM. Pour autant, cette nouvelle instruction préconise comme prioritaire la mise en œuvre de solutions définitives, fondées essentiellement sur le remplacement des canalisations, plutôt que le recours aux purges (solution considérée non-pérenne).

### **Gestion des risques sanitaires associés aux pesticides ou leurs métabolites.**

L'instruction DGS/EA4/2020/177 à destination des Agences Régionales de Santé (ARS) et des préfets, en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH). Ces modalités de gestion sont exercées par les ARS en lien avec les Collectivités, responsables, le cas échéant, de la mise en œuvre des actions correctives. Cette instruction précise notamment les modalités avec lesquelles les ARS sélectionnent les pesticides et les métabolites de pesticides à prendre en compte dans le contrôle sanitaire des EDCH.

Par rapport à la précédente instruction de décembre 2010, cette nouvelle instruction intègre les avis de l'Anses les plus récents, dont l'avis du 30 janvier 2019 relatif à l'évaluation de la pertinence des métabolites de pesticides dans les EDCH. Cette instruction s'inscrit également en cohérence avec la nouvelle Directive Européenne adoptée le 16 décembre 2020.

Depuis la publication de cette instruction, un nouvel avis de l'Anses, en date du 14 janvier 2021, (saisine n°2019-SA-0129) est venu préciser le classement comme pertinent ou non-pertinent de trois métabolites, issus de la dégradation du métolachlore, dont la présence est aujourd'hui fréquemment détectée dans les ressources en eau.

Toute l'équipe locale de Veolia est naturellement à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les éventuelles conséquences pour votre service de cette toute nouvelle instruction.

# 2.

LES  
CONSOMMATEURS  
DE VOTRE SERVICE  
ET LEUR  
CONSOMMATION



Veolia fait de la « Relation Attentionnée » le principe transversal qui guide l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

## 2.1 Les consommateurs abonnés du service

### → Le nombre d'abonnés

Le nombre de consommateurs abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens de l'arrêté du 2 mai 2007, figure au tableau suivant :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>12 190</b>	<b>12 688</b>	<b>13 231</b>	<b>13 402</b>	<b>13 619</b>	<b>1,6%</b>
domestiques ou assimilés	12 179	12 683	13 226	13 397	13 614	1,6%
autres que domestiques	6	0	0	0	0	0
autres services d'eau potable	5	5	5	5	5	0,0%

### → Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	4 959	4 653	3 639	2 081	2 375	14,1%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	829	1 078	1 459	1 141	883	-22,6%
Taux de clients mensualisés	29,0 %	29,6 %	30,6 %	32,4 %	33,5 %	3,4%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	35,5 %	36,6 %	36,0 %	36,5 %	37,3 %	2,2%
Taux de mutation	7,1 %	8,9 %	11,6 %	8,9 %	6,8 %	-23,6%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

## 2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous

Veolia place les consommateurs de services d'eau et d'assainissement au cœur de son action.

Veolia s'engage à prendre autant soin d'eux que de la qualité de l'eau qu'elle leur apporte ou de leur environnement. Au quotidien, nous souhaitons ainsi que les consommateurs se sentent bienvenus et considérés lorsqu'ils interagissent avec nos équipes, grâce à des interlocuteurs qu'ils comprennent et qui les comprennent... et bien sûr grâce à des femmes et des hommes résolument engagés à leur service.

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : leur apporter de la considération, personnaliser les réponses et les services qui leur sont proposés, cela commence toujours par être à l'écoute de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils pensent de nous.

Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations :

- ✓ la qualité de l'eau
- ✓ la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...
- ✓ la qualité de l'information adressée aux abonnés

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2020 sont :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	87	83	84	86	90	+4
La continuité de service	93	95	96	95	98	+3
La qualité de l'eau distribuée	79	80	81	84	86	+2
Le niveau de prix facturé	54	52	57	54	64	+10
La qualité du service client offert aux abonnés	83	76	79	81	86	+5
Le traitement des nouveaux abonnements	86	88	88	92	96	+4
L'information délivrée aux abonnés	74	67	73	73	80	+7

### → Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service : nous leur devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de leurs eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille.

**#1 Qualité** : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».

**#2 Intervention** : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »

**#3 Budget** : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »

**#4 Services** : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »

**#5 Conseil** : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

## 2.3 Données économiques

### → Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P154.0]

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2020 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

C'est une donnée différente de la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » figurant dans le CARE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comptabilisées. Celles-ci peuvent être enregistrées avec de plus grands décalages dans le temps compte tenu des délais nécessaires à leur constatation définitive.

Une détérioration du taux d'impayés témoigne d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation peut annoncer la progression des factures qui seront enregistrées ultérieurement en pertes sur créances irrécouvrables.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,19 %</b>	<b>0,25 %</b>	<b>0,54 %</b>	<b>0,76 %</b>	<b>0,58 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	26 168	40 834	82 759	120 411	87 026
Montant facturé N - 1 en € TTC	13 817 875	16 149 705	15 316 117	15 885 531	14 917 429

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 échéanciers de paiement

Le nombre d'échéanciers de paiement figure au tableau ci-après :

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	128	85	82	102	124

### → 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

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci-après :

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	3	1	0	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	102,82	23,07	0,00	0,00	0
Volume vendu selon le décret (m3)	10 958 343	11 162 832	9 782 564	10 294 452	9 771 421

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.

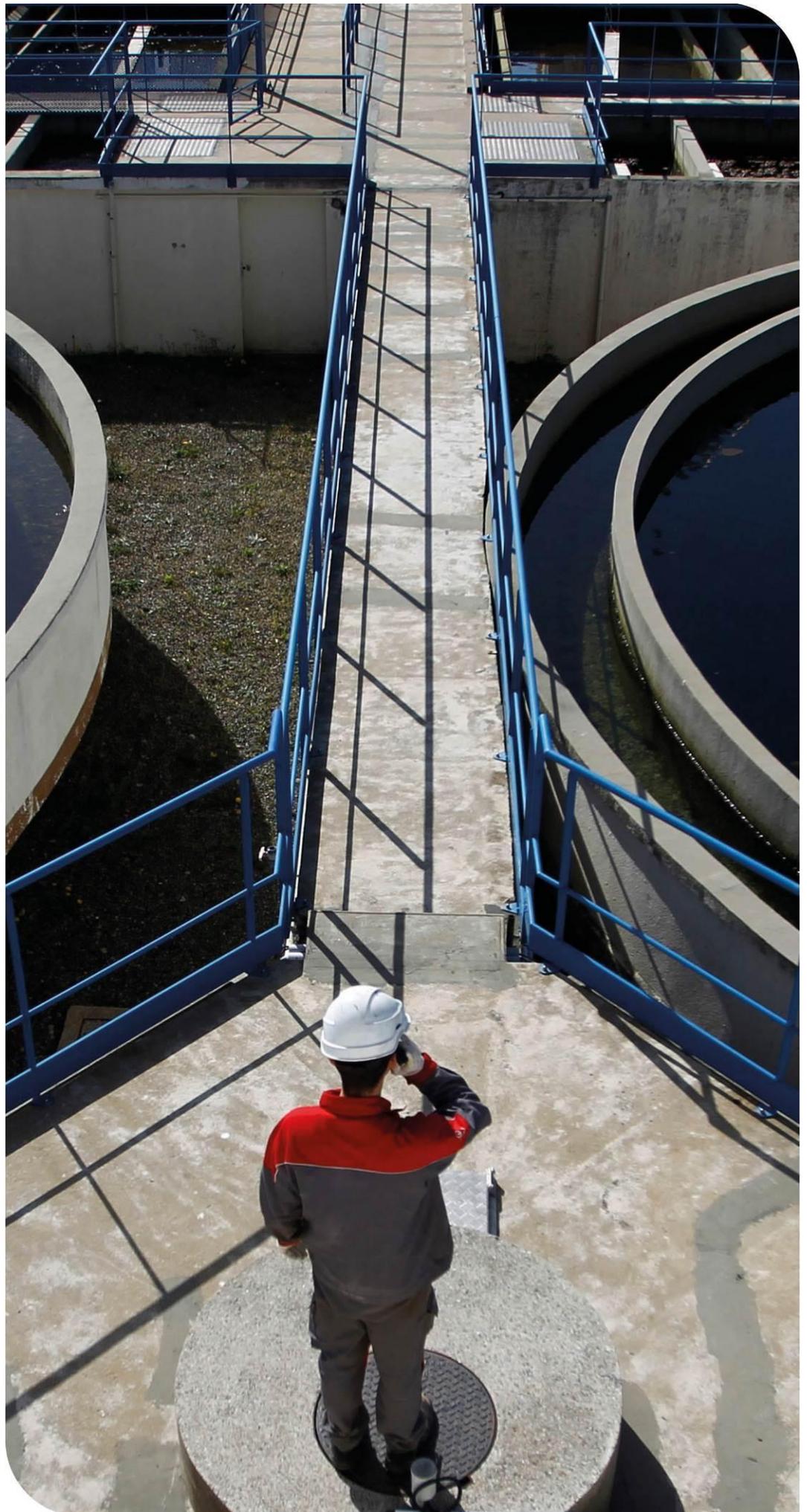
→ **Le suivi des chèques Eau**

Le montant des chèques Eau utilisés s'élève pour l'année 2020 à 5 360€, ayant bénéficié à 12 abonnés.

Date de décision	Montant	Communes
24/02/2020	150 €	Roquebrune Cap Martin
07/02/2020	180 €	La Turbie
24/04/2020	1 030 €	Grave de Peille
15/05/2020	500 €	Roquebrune Cap Martin
05/06/2020	370 €	Peille
20/07/2020	590 €	Roquebrune Cap Martin
27/07/2020	400 €	La Turbie
27/02/2020	390 €	La Turbie
24/09/2020	400 €	Peille
04/12/2020	390 €	Roquebrune Cap Martin
09/12/2020	130 €	Roquebrune Cap Martin
17/12/2020	830 €	Roquebrune Cap Martin
<b>TOTAL</b>	<b>5 360 €</b>	

# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE



Prélever, produire, distribuer, stocker, surveiller... : une gestion optimisée du patrimoine est la garantie de son fonctionnement durable et d'un service performant au consommateur. Vous retrouverez dans cette partie l'inventaire des installations et des réseaux associés à votre contrat, ainsi que le bilan des renouvellements et des travaux neufs réalisés sur ces ouvrages durant l'année écoulée. Au-delà, la prise en compte du patrimoine naturel (animaux, végétaux, eau, air, sols) et la gestion des infrastructures vertes, contribuent pleinement à la performance du service et au bien-être des usagers.

## 3.1 L'inventaire des installations

### 3.1.1 Les installations

Cette section présente la liste des installations de prélèvement et de production associées au contrat.

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Commune	Qualification
Source Menot	214	CASTELLAR	Bien de retour
Source Petrinca	-	CASTELLAR	Bien de retour
Forage Petrinca	160	CASTELLAR	Bien de retour
Captage-forage Fontanin	11	CASTILLON	Bien de retour
Captage-Source Goura	7	CASTILLON	Bien de retour
UP - Bausson	260	PEILLE	Bien de retour
UP - Fonti	864	PEILLE	Bien de retour
UP - Rua	1 248	PEILLE	Bien de retour
UP - Val de Ville Sup Forage	204	PEILLE	Bien de retour
UP - Val de Ville Sup source	172	PEILLE	Bien de retour
<b>Capacité totale</b>	<b>3 140</b>		

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit cumulé des pompes (m3/h)	Commune	Qualification
POMP-Allavina	12	STE AGNES	Bien de retour
POMP-Bassin rond	9	CASTILLON	Bien de retour
POMP-Bordina	28	BEAUSOLEIL	Bien de retour
POMP-Carcaïs	8	PEILLE	Bien de retour
POMP-Col de Garde	10	STE AGNES	Bien de retour
POMP-Colletta	42	PEILLE	Bien de retour
POMP-Erbossiera	76	PEILLE	Bien de retour
POMP-Fontanin	6	CASTILLON	Bien de retour
POMP-Goura	6	CASTILLON	Bien de retour
POMP-Grave de Peille	60	PEILLE	Bien de retour
POMP-Louis	10	CASTILLON	Bien de retour
POMP-Mortéas sud	70	LA TURBIE	Bien de retour
POMP-Serre	7	CASTILLON	Bien de retour
POMP-Souletta	18	GORBIO	Bien de retour

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit cumulé des pompes (m3/h)	Commune	Qualification
POMP-Turbie Fâisse d'Agel	72	LA TURBIE	Bien de retour
POMP-Turbie Lai Barrai	72	LA TURBIE	Bien de retour
POMP-Vallières	47	R.C.MARTIN	Bien de retour
POMP-Sorgio	48	MENTON	Bien de retour
REP - Concorde	1 728	R.C.MARTIN	Bien de retour
REP-Castellar**	13	CASTELLAR	Bien de retour
REP-Coupiera	12	R.C.MARTIN	Bien de retour
REP-Coupiere	36	R.C.MARTIN	Bien de retour
REP-Viraron	18	STE AGNES	Bien de retour
SURP-Fontanelle	9	CASTILLON	Bien de retour
SURP-Mortear sud - CNET	1	LA TURBIE	Bien de retour
SURP-Paravieille	7	PEILLE	Bien de retour
POMP-Lai Barrai vers Golf	50	PEILLE	Bien de retour

Installation de captage	Débit cumulé des pompes (m3/h)	Commune	Qualification
Source Menot*	-	CASTELLAR	Bien de retour
Source Petrinca*	-	CASTELLAR	Bien de retour
Forage Petrinca	-	CASTELLAR	Bien de retour
Forage Fonti	13	PEILLE	Bien de retour
Forage Rua	49,5	PEILLE	Bien de retour
Source Val de Vile supérieur*	-	PEILLE	Bien de retour
Forage Val de Vile supérieur	6	PEILLE	Bien de retour
Captage – Forage Fontanin	11	CASTILLON	Bien de retour
Captage – Source Goura*		CASTILLON	Bien de retour

\*Pas de pompage

\*\* Station mise à l'arrêt juillet 2019

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Commune	Qualification
RES - asp-Erbossiera	19	PEILLE	Bien de retour
RES - Morteas sud	155	LA TURBIE	Bien de retour
RES- Castellet 1er compartiment	150	PEILLE	Bien de retour
RES- Castellet 2ème compartiment	150	PEILLE	Bien de retour
RES- Forna 1er compartiment	200	LA TURBIE	Bien de retour
RES- Forna 2ème compartiment	200	LA TURBIE	Bien de retour
RES- Forna 3ème compartiment	1 000	LA TURBIE	Bien de retour
RES-asp Grave de Peille	67	PEILLE	Bien de retour
RES-asp station Turbie Peille	227	LA TURBIE	Bien de retour
RES-Baousset	4 000	MENTON	Bien de retour
RES-Bassin rond	115	CASTILLON	Bien de retour
RES-Boira	300	PEILLE	Bien de retour
RES-Bordina nord	2 000	BEAUSOLEIL	Bien de retour
RES-Bordina sud	1 500	BEAUSOLEIL	Bien de retour
RES-Cap Martin 1er compartiment	4 000	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Cap Martin 2ème compart	1 200	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Cap Martin 3ème compart	800	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Carcaïs 1er compartiment	500	PEILLE	Bien de retour
RES-Carcaïs 2ème compartiment	500	PEILLE	Bien de retour
RES-Careï ZI	200	MENTON	Bien de retour
RES-Ciappes	400	MENTON	Bien de retour
RES- Morteas sud - CNET petit	48	LA TURBIE	Bien de retour
RES- Morteas sud - CNET grand	107	LA TURBIE	Bien de retour
RES-Col de Garde	300	STE AGNES	Bien de retour
RES-Coletta	150	PEILLE	Bien de retour
RES-Coupière	60	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Crouzier	30	PEILLE	Bien de retour
RES-Faiscins	150	GORBIO	Bien de retour
RES-Faïsse d'Agel 1er compart	500	PEILLE	Bien de retour
RES-Faïsse d'Agel 2ème compart	300	PEILLE	Bien de retour
RES-Fond de Boeuf 1er compart	150	STE AGNES	Bien de retour
RES-Fond de Boeuf 2ème compart	200	STE AGNES	Bien de retour
RES-Fontanelle	52	CASTILLON	Bien de retour
RES-Fontanin	150	CASTILLON	Bien de retour
RES-Goura	12	CASTILLON	Bien de retour
RES-Granges Saint Paul	2 000	MENTON	Bien de retour
RES-Lai Barraï	300	LA TURBIE	Bien de retour
RES-Louis	20	CASTILLON	Bien de retour
RES-Monti	600	MENTON	Bien de retour
RES-Piacetta 1er compartiment	150	CASTELLAR	Bien de retour
RES-Piacetta 2ème compartiment	50	CASTELLAR	Bien de retour
RES-Remegon	37,5	CASTILLON	Bien de retour
RES-Ricard	400	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Rua	200	PEILLE	Bien de retour
RES-Saint Michel Menton	2 500	MENTON	Bien de retour
RES-Saint Roch compart ouest	2 000	LA TURBIE	Bien de retour
RES-Saint Roch compartiment est	2 000	LA TURBIE	Bien de retour

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Commune	Qualification
RES-Séboulin	400	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Serre	110	CASTILLON	Bien de retour
RES-Seuil	150	CASTELLAR	Bien de retour
RES-Soillet	10	SOILLET	Bien de retour
RES-Sorgio*	400	MENTON	Bien de retour
RES-Souletta	20	GORBIO	Bien de retour
RES-Suillet	200	CASTELLAR	Bien de retour
RES-Val de Ville sup	10	PEILLE	Bien de retour
RES-Vallières Est	2 000	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Vallières Ouest	2 000	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Viraron Nord	70	STE AGNES	Bien de retour
RES-Viraron Sud	70	STE AGNES	Bien de retour
<b>Capacité totale des réservoirs</b>	<b>35 593,5</b>		

Le patrimoine de la collectivité, géré dans le cadre du service de l'eau confié à ORFEO, est composé :

- 11 installations de production 2 766 m<sup>3</sup> ;
- 26 installations de reprise ;
- 59 réservoirs d'une capacité de 35 593,5 m<sup>3</sup>;
- 359,78 kilomètres de canalisations et de branchements de distribution

## 3.2 L'inventaire des réseaux

### 3.2.1 Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

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.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	368,4	368,0	372,5	372,8	373,0	0,1%
Longueur d'adduction (ml)	3 491	11 244	12 848	12 848	12 848	0,0%
Longueur de distribution (ml)	364 873	356 747	359 651	359 936	360 109	0,0%
<i>dont canalisations</i>	336 522	328 223	330 906	330 906	330 906	0,0%
<i>dont branchements</i>	28 351	28 524	28 745	29 030	29 203	0,6%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	710	708	719	719	719	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	643	646	650	659	659	0,0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	53	49	50	53	53	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	4	4	4	4	4	0,0%
<i>dont bornes de puisage</i>	0	1	1	1	1	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	10	8	14	14	14	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	9 770	9 816	9 860	9 917	9 951	0,3%

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	11 909	12 613	12 928	13 126	13 263	1,0%	

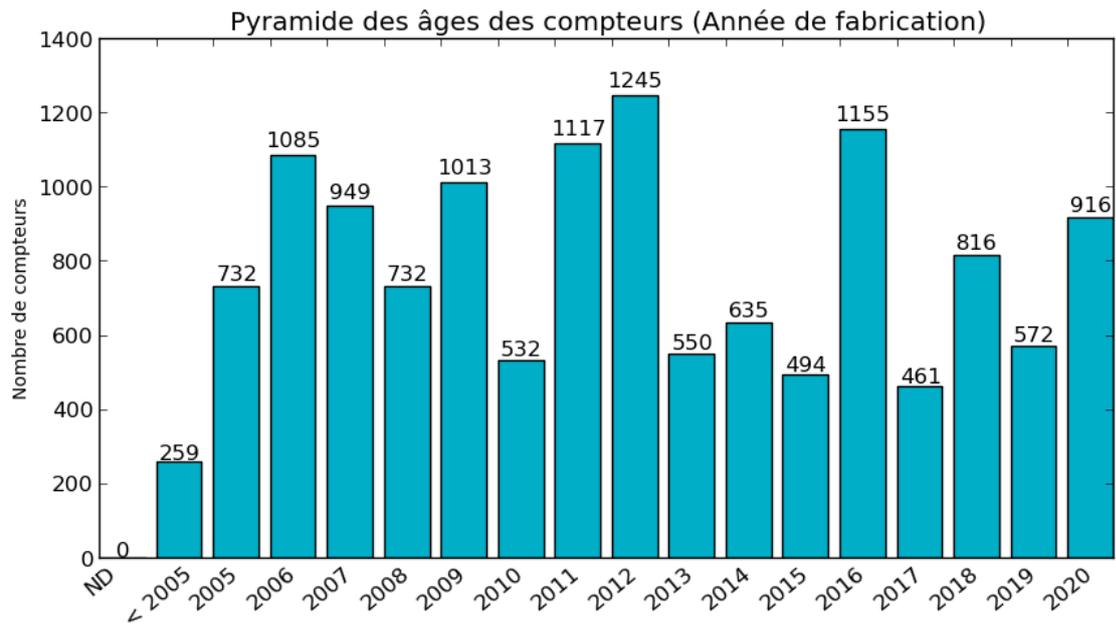
Le détail du parc compteurs par diamètre et par année de fabrication est fourni dans la pyramide compteurs établie au 31/12/2020 :

ANNEE / DIAMETRE	15	20	30	32	40	60	65	80	100	Total général
1978	1									1
1988	1									1
1996	1									1
1999	81	2								83
2000	4									4
2001	12	3								15
2002	19	4								23
2003	24	3	2						1	30
2004	72	8	5		12	2	2			101
2005	670	31	17		9	5				732
2006	1 035	19	15	1	12		2	1		1 085
2007	873	25	37		11				3	949
2008	654	43	17		13				5	732
2009	876	81	43	4	4		3	1	1	1 013
2010	498	5	21		7			1		532
2011	1 000	69	35		12				1	1 117
2012	1 135	93	14		3					1 245
2013	496	41	13							550
2014	610	6	15		3				1	635
2015	433	51	8		1				1	494
2016	1 008	111	23		6	2		1	4	1 155
2017	398	45	13		3			1	1	461
2018	703	67	32		10	3		1		816
2019	526	29	10		4	2			1	572
2020	855	23	35		2				1	916
<b>Total général</b>	<b>11 985</b>	<b>759</b>	<b>355</b>	<b>5</b>	<b>112</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>13 263</b>

Les compteurs de plus de 15 ans font l'objet d'un suivi particulier.

En effet, des difficultés techniques (emplacement inaccessible,...) empêchent leur remplacement.

Chaque année, nous nous efforçons de trouver des solutions les plus adaptées pour leur renouvellement (relances courriers, par recommandé avec accusé de réception,...)



	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
<b>Longueur totale tous DN (ml)</b>	<b>12 848</b>	<b>330 906</b>	<b>343 754</b>
DN 20 (mm)		313	313
DN 25 (mm)		992	992
DN 30 (mm)		3 408	3 408
DN 32 (mm)		3 142	3 142
DN 40 (mm)		3 159	3 159
DN 50 (mm)	5	5 834	5 839
DN 60 (mm)	2 505	26 452	28 957
DN 63 (mm)		3 839	3 839
DN 65 (mm)		651	651
DN 75 (mm)		3 590	3 590
DN 80 (mm)	986	19 754	20 740
DN 90 (mm)		5 268	5 268
DN 100 (mm)		95 521	95 521
DN 110 (mm)		8 984	8 984
DN 125 (mm)		28 276	28 276
DN 150 (mm)		67 083	67 083
DN 160 (mm)		4 266	4 266
DN 175 (mm)		3 642	3 642
DN 180 (mm)		3 598	3 598
DN 200 (mm)		12 796	12 796
DN 225 (mm)		177	177
DN 250 (mm)		7 902	7 902
DN 300 (mm)		13 850	13 850
DN 350 (mm)		3 671	3 671
DN 400 (mm)		7 407	7 407
DN 450 (mm)		465	465
DN 500 (mm)		2 477	2 477
DN 600 (mm)		13 755	13 755
DN 700 (mm)		1 709	1 709
DN indéterminé (mm)		625	625

### 3.2.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]

L'obligation de réalisation d'un descriptif détaillé des ouvrages d'eau, tel que le définit l'article D.2224-5-1 du Code Général des Collectivités Territoriales répond à l'objectif de mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux.

Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2020 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	110	110	110	110	110

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
<b>Code VP</b>	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
<b>VP.236</b>	Existence d'un plan des réseaux	10	10
<b>VP.237</b>	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Code VP</b>	<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
<b>VP.238</b>	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
<b>VP.239</b>	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		98,3 %
<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	15
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>45</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	10
<b>VP.249</b>	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>110</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2020 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

Dans le cadre de sa mission, Veolia procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

## 3.3 Gestion 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 Les renouvellements réalisés

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs...) ainsi que les équipements du réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un lot (ex : compteurs).

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

#### → Les installations

Renouvellement électromécanique	
Site	Désignation
Accessoires Réseaux	Vannes Détendeurs Vidanges Ventouses
Station Coupiera	Remplacement ballon anti-bélier
Station Val de Ville supérieur	Remplacement du chloromètre
Station Fond de Boeuf	Remplacement d'un chloromètre
Station des Vallières	Remplacement d'un chloromètre
Station Turbie Peille	Remplacement du robinet flotteur
	Remplacement chloration
	Remplacement débitmètre introduction bâche

Renouvellement électromécanique	
Site	Désignation
Station de l'Erbossiera	Renouvellement de l'ensemble des organes de la station + remise en service : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyseur de chlore</li> <li>- Système de chloration</li> <li>- Turbidimètre</li> <li>- Organes distribution détendue abonnés</li> <li>- Débitmètre refoulement Colletta</li> <li>- Vanne refoulement Colletta</li> </ul>
Station de la Goura	Renouvellement partiel pompe
	Remplacement Armoire Électrique
	Remplacement chloration
	Remplacement compteur, vannes, clapets
Forage Rua	Remplacement chloration, turbidimètre
Réservoir du Faiscin	Turbidimètre
Chambre du Barreau	Renouvellement vanne motorisée
Station Souletta	Remplacement déshumidificateur
Forage Fonti	Remplacement pompe forage + compteur
Chambre du Sous Marin	Remplacement vannes motorisées M1 et M2

Le détail des travaux ainsi que leur revalorisation est disponible en annexe.

### → Les réseaux

Veolia Eau a pris en charge les travaux de renouvellement suivant :

#### Travaux pris en charge par le délégataire au titre de ses obligations de renouvellement

Commune	Adresse	Nature des travaux
Peille	Rte du Col des Banquettes	réhabilitation de 840 ml en Acier DN100
Menton	Rte de Castellar	renouvellement de 450 ml en Fonte DN100
Peille	Step de Peille	renouvellement de 50 ml en PE DN50
La Turbie	Ch du Serrier	renouvellement de 87 ml en Fonte DN100
<b>Totale</b>		<b>1 427 ML</b>

Equipement	Quantité renouvelé
REDUCTEURS-STABILISATEURS DE DIA: 100- 200	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent au tableau suivant :

Commune	Adresse	Nature des travaux
ROQUEBRUNE CAP MARTIN	Vista Palace	Renouvellement de 150 ml en F150
LA TURBIE	Ch des Costes	Extension de 185 ml en PE63
MENTON	Granges St Paul - Feeder MC	Renouvellement de 1000 ml en F300
MENTON	Rte du Val de Gorbio	Renouvellement de 150 ml en A300
GORBIO	Ch de Saint Sauveur	Renouvellement de 30 ml en F150

### Le taux moyen de renouvellement des réseaux

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

Canalisations	2016	2017	2018	2019	2020
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	336 522	328 223	330 906	330 906	330 906
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	1 594	1 849	1 004	1 031	1 427

### → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de branchements	9 770	9 816	9 860	9 917	9 951	0,3%
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 Délégataire et par la Collectivité

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2020 est de : 52

### → Les compteurs

Le renouvellement des compteurs d'eau froide en service est réalisé de manière à :

- répondre aux exigences réglementaires et aux obligations contractuelles.
- optimiser la performance économique du parc compteurs

### Exigences réglementaires

En France, le « contrôle des compteurs d'eau froide en service » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Veolia a opté pour le renouvellement unitaire des compteurs selon les prescriptions relatives à l'âge et à la classe métrologique des instruments de mesure.

Une analyse économique du parc compteurs est réalisée à l'aide d'un outil spécifique développé par Le Déléataire.

Selon le résultat de l'étude, un programme de renouvellement appelé « plan économique » axé sur les compteurs enregistrant des consommations importantes, complète éventuellement les plans réglementaires et contractuels. Au travers de cette étude économique, Veolia s'attache à maintenir au plus haut la métrologie des compteurs des principaux consommateurs de manière à optimiser le rendement du parc compteurs.

Les compteurs en service sont répertoriés dans un carnet métrologique sur lequel sont consignées les informations prévues par la Décision Ministérielle du 30 décembre 2008. Un bilan de complétion des informations réglementaires est dressé périodiquement. Des actions correctives sont menées si nécessaire.

Renouvellement des compteurs	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de compteurs	11 909	12 613	12 928	13 126	13 263	1,0%
Nombre de compteurs remplacés	707	406	657	475	956	101,3%
Taux de compteurs remplacés	5,9	3,2	5,1	3,6	7,2	100,0%

### Obligations contractuelles

Veolia met en œuvre un plan de renouvellement complémentaire pour satisfaire les obligations contractuelles dans le cas où celles-ci sont différentes des exigences réglementaires.

### 3.3.2 Les travaux neufs réalisés

Un détail des travaux neufs est fourni en Annexe.

Il a été posé 34 branchements neufs au cours de l'année 2020. Le détail est fourni ci-après :

Commune	Diamètre	Matériau	NEUF
BEAUSOLEIL	25	PE	1
Total pour BEAUSOLEIL			1
GORBIO	25	PE	1
	32	PE	1
Total pour GORBIO			2
LA_TURBIE	32	PE	2
	40	PE	2
	50	PE	1
	60	PE	1
	125	PE	1
Total pour LA_TURBIE			7
MENTON	25	PE	3
	60	PE	1
Total pour MENTON			4
PEILLE	32	PE	2
	50	Pb	1
Total pour PEILLE			3
ROQUEBRUNE_CAP_MARTIN	25	PE	2
	32	PE	7
	40	PE	1

<i>Commune</i>	<i>Diamètre</i>	<i>Matériau</i>	<b>NEUF</b>
	50	PE	1
	60	PE	2
	90	PE	1
	125	PE	1
<b>Total pour ROQUEBRUNE_CAP_MARTIN</b>			<b>15</b>
STE_AGNES	25	PE	1
	32	PE	1
<b>Total pour STE_AGNES</b>			<b>2</b>
<b>Total général</b>			<b>34</b>

# 4.

LA PERFORMANCE  
ET L'EFFICACITÉ  
OPÉRATIONNELLE  
POUR VOTRE  
SERVICE



Les consommateurs exigent au quotidien un service d'eau performant, avec comme premier critère de satisfaction la qualité de l'eau distribuée. Ce chapitre présente l'ensemble des données relatives à la composition et à la qualité de l'eau produite et distribuée. Vous y trouverez également les informations sur l'efficacité de la production et de la distribution, ainsi que la performance environnementale de votre contrat (protection des ressources, bilan énergétique).

## 4.1 La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services. Elle figure légitimement au premier rang des exigences des consommateurs de service d'eau.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation...).

### 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.*



#### 4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

Dans tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Le contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'auto-contrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble des systèmes. Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	658	607	42
Physico-chimique	6517	814	56

#### 4.1.2 L'eau produite et distribuée

##### → Conformité des paramètres analytiques

Détail des non-conformités par rapport aux limites de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

Détail des non-conformités par rapport aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	0	3	105	98	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1	4	2	0	6	0	2 Qualitatif
Température de l'eau	6,2	28,3	2	1	105	97	25 °C
Turbidité	0	3,7	1	0	99	73	2 NFU
Turbidité	0	0,87	0	5	6	24	0,5 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.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	37,90	85,30	6	mg/l	Sans objet
Chlorures	3,60	8,40	12	mg/l	250
Fluorures	0	60	2	µg/l	1500
Magnésium	4,40	12,80	7	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	5,90	105	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	2	µg/l	0,5
Potassium	0	1	6	mg/l	Sans objet
Sodium	1,90	5,90	6	mg/l	200
Sulfates	7,40	136	12	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	20,96	29,96	8	°F	Sans objet

### 4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

#### → Historique des données du contrôle officiel (ARS)

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Le résultat des analyses du contrôle officiel peut être consulté sur le site du ministère : <http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable>

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>98,10 %</b>	<b>99,23 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	103	129	130	116	105
Nombre de prélèvements non conformes	2	1	0	0	0
Nombre total de prélèvements	105	130	130	116	105
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>99,15 %</b>	<b>98,35 %</b>	<b>98,29 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	94	117	119	115	105
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	2	2	0
Nombre total de prélèvements	94	118	121	117	105

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

## 4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau

### 4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

#### → L'origine de l'eau alimentant le service

L'eau alimentant le SIECL provient principalement de la Roya, mais également de la Vésubie par l'achat à REA. Des ressources propres sont également présentes sur les communes de :

- Peille (Bausson, Rua, Val de Ville)
- Castillon (Fontanin, Goura)
- Castellar (Petrinca, Menot)

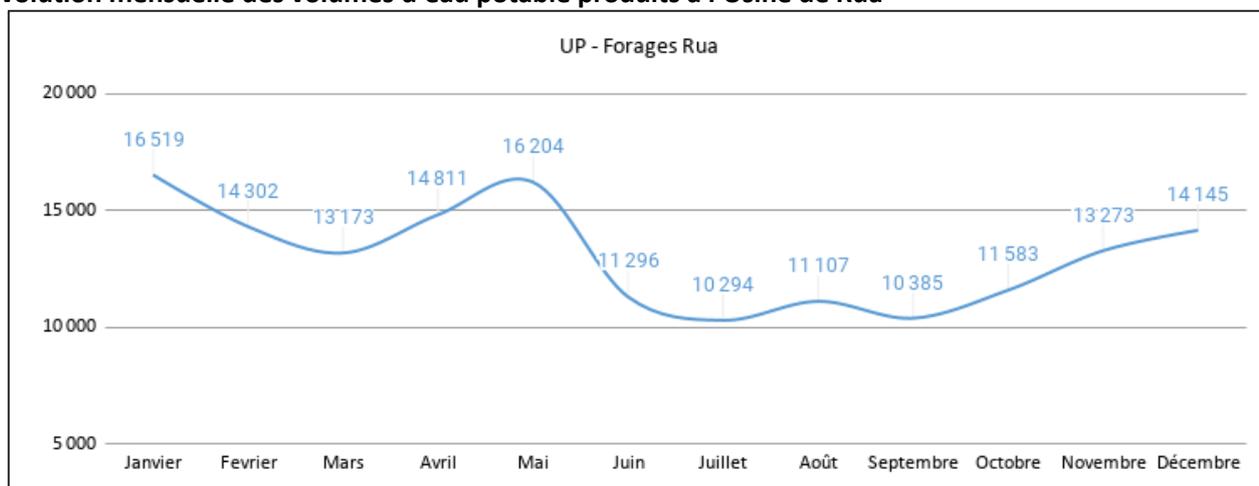
#### → Le volume prélevé

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci-après :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>179 421</b>	<b>197 042</b>	<b>263 558</b>	<b>307 946</b>	<b>299 743</b>	<b>-2,6%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
CAP Goura		17 031	20 616	19 726	26 950	36,6%
FOR Fontanin		7 725	9 068	13 648	16 147	18,3%
FOR Fonti	0	0	0	0	8 818	100%
FOR la Rua	153 691	154 077	146 221	164 546	157 092	-4,5%
FOR Val de ville Supérieur	639	628	791	2 073	1 423	-31,4%
Source Bausson	25 091	17 581	19 046	36 317	23 092	-36,4%
FOR Menaud + Petrinca	-	-	67 277	71 726	66 221	-7,7%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						

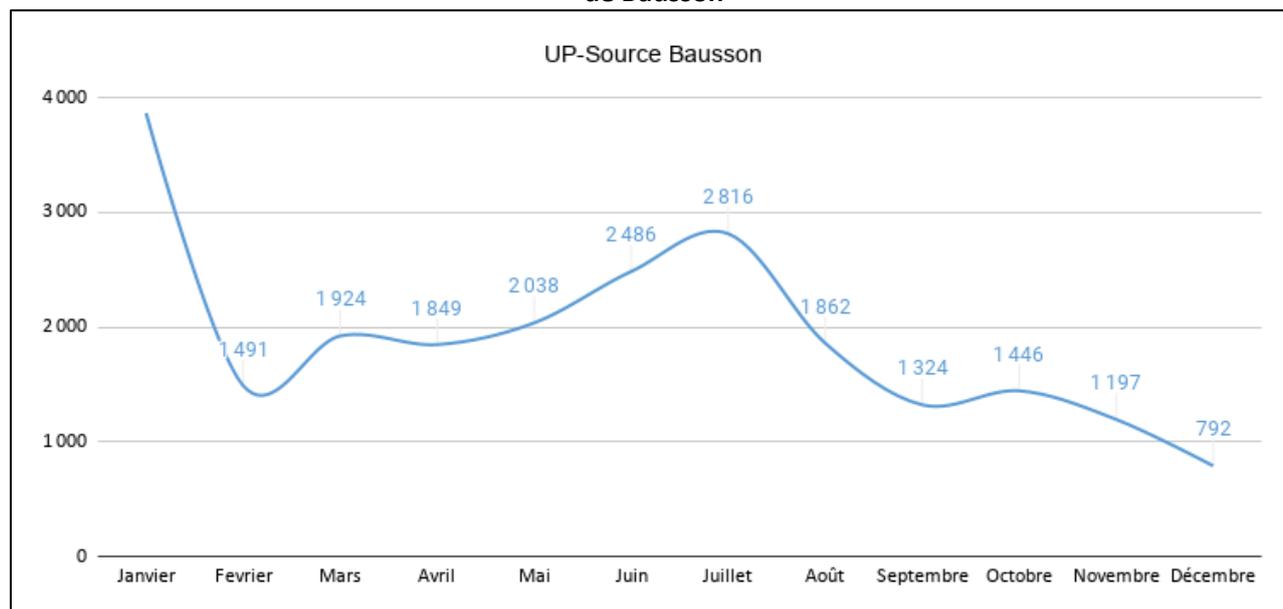
→ *Le volume produit et mis en distribution*

**Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Rua**



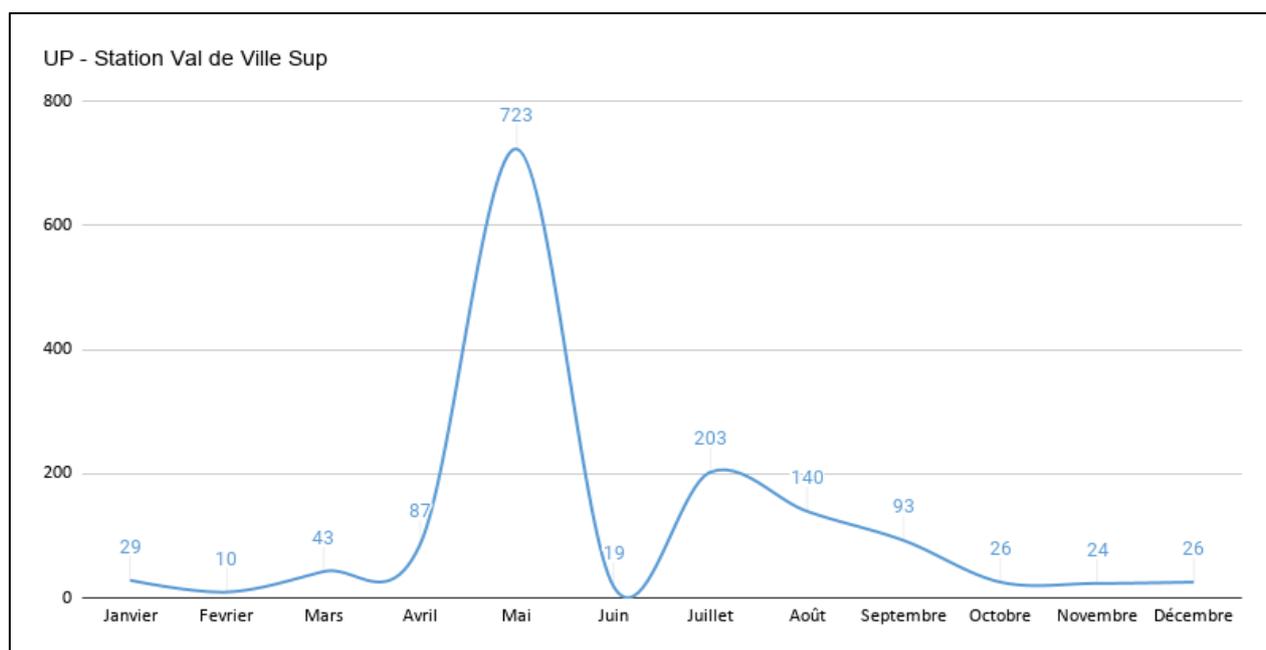
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
16 519	14 302	13 173	14 811	16 204	11 296	10 294	11 107	10 385	11 583	13 273	14 145

**Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Bausson**



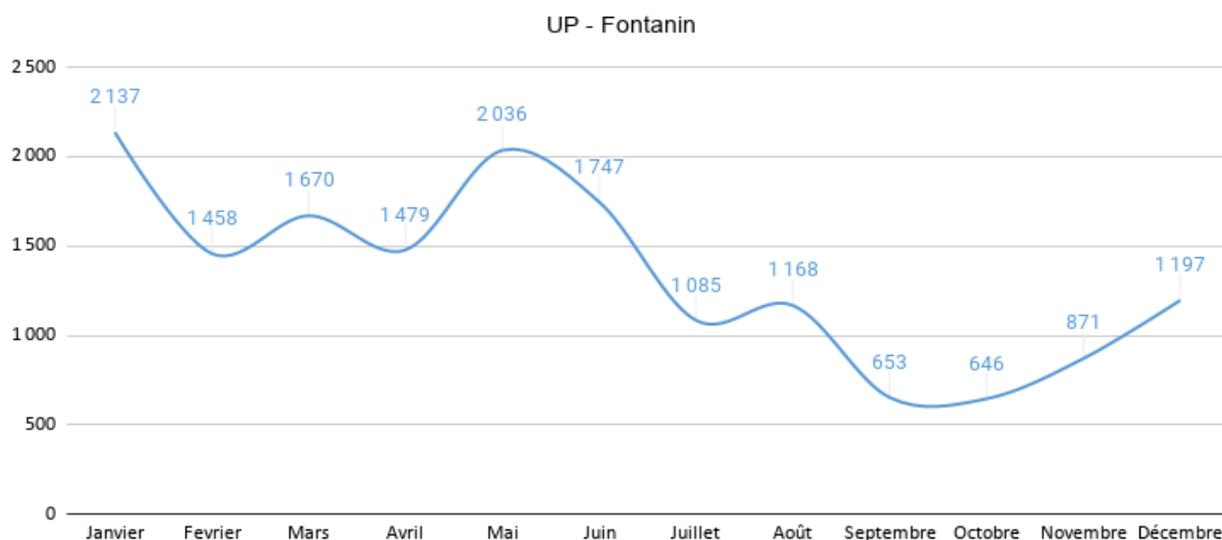
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
3 867	1 491	1 924	1 849	2 038	2 486	2 816	1 862	1 324	1 446	1 197	792

## Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Val de Ville Supérieur Source



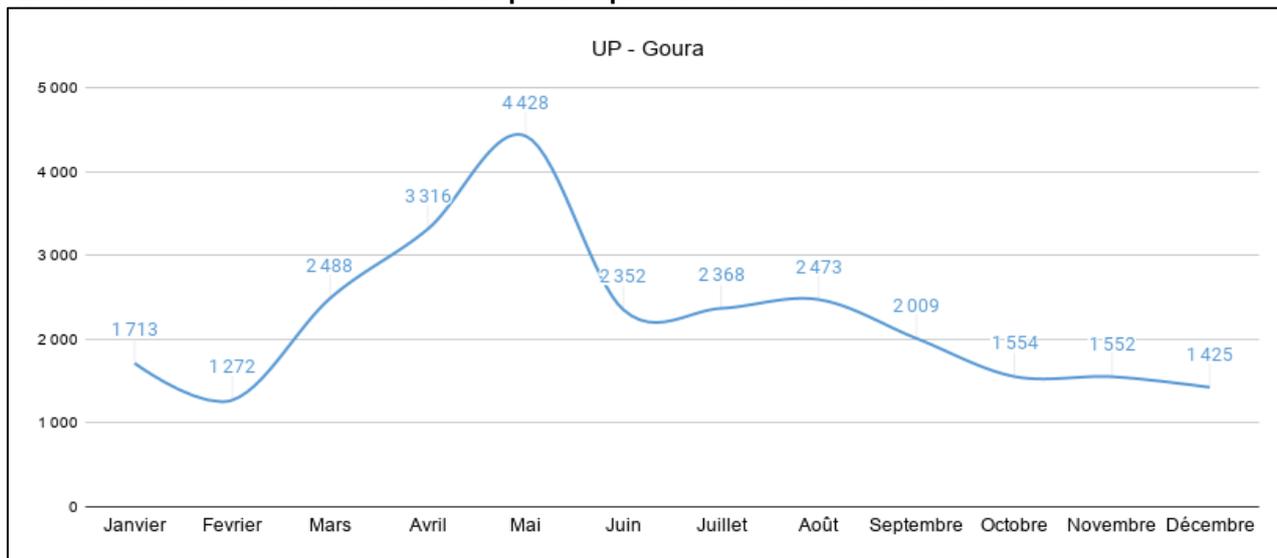
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
29	10	43	87	723	19	203	140	93	26	24	26

## Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Fontanin



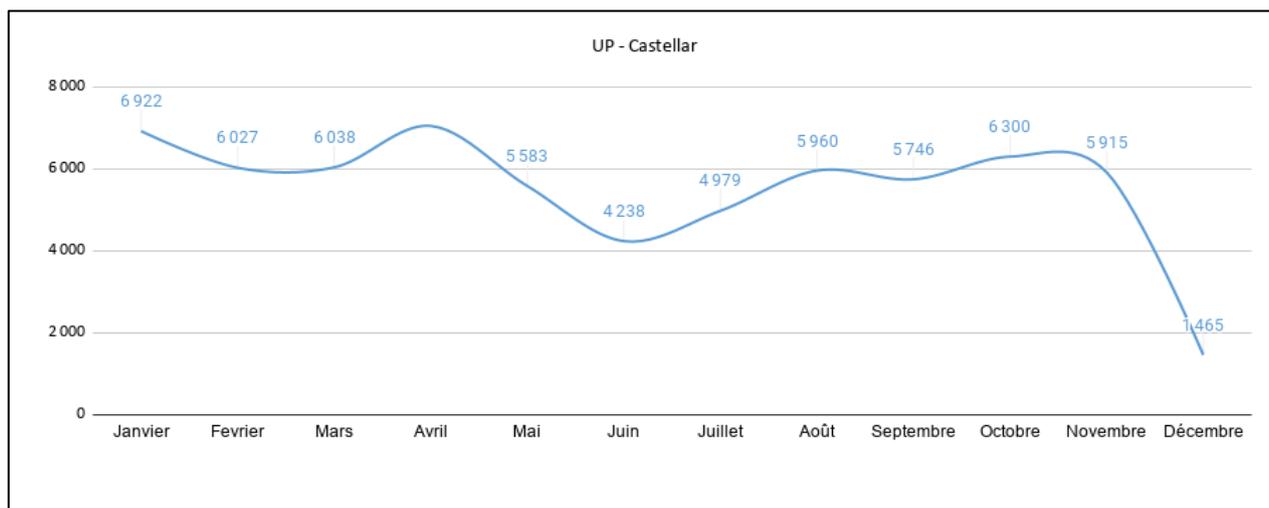
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2 137	1 458	1 670	1 479	2 036	1 747	1 085	1 168	653	646	871	1 197

### Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Goura



Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1 713	1 272	2 488	3 316	4 428	2 352	2 368	2 473	2 009	1 554	1 552	1 425

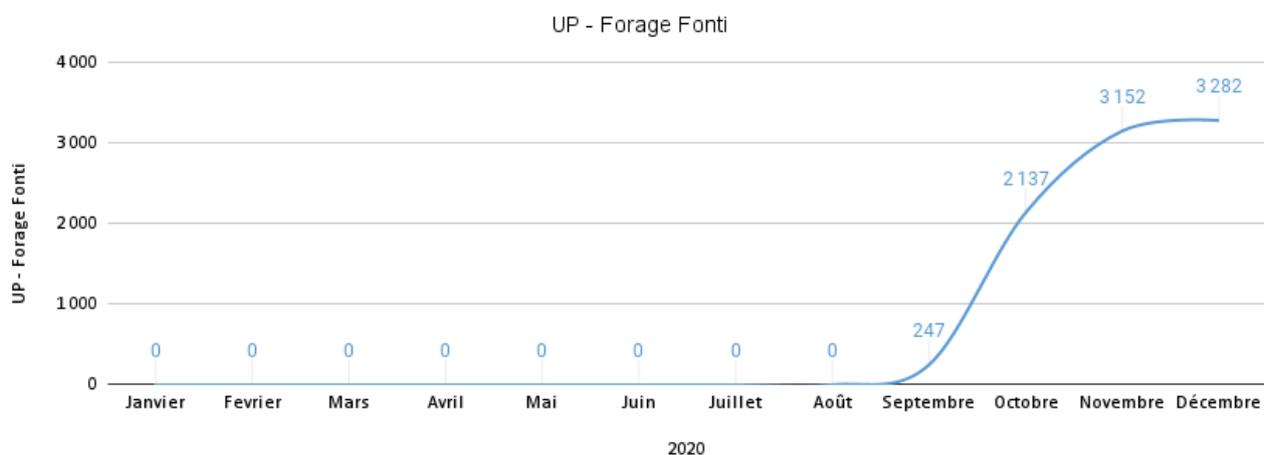
### Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits au village de Castellar



Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
6 922	6 027	6 038	7 048	5 583	4 238	4 979	5 960	5 746	6 300	5 915	1 465

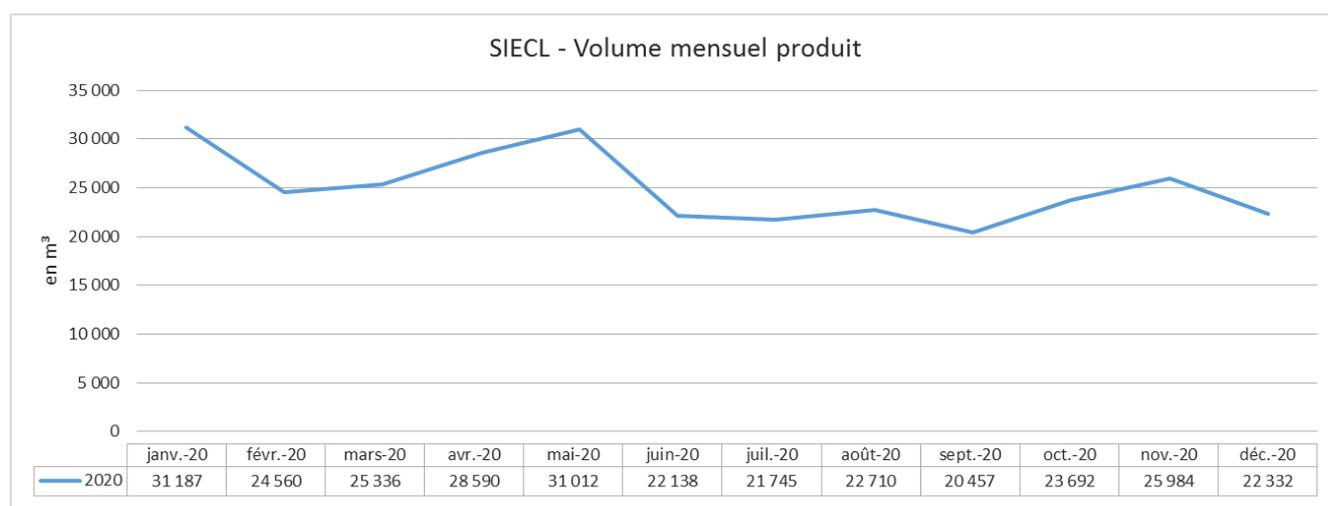
La production baisse de manière importante au mois de décembre en raison de l'obstruction de la canalisation d'alimentation de la source.

## Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'usine Forage Fonti



L'évolution de la production est liée au renouvellement de la pompe du forage de Fonti

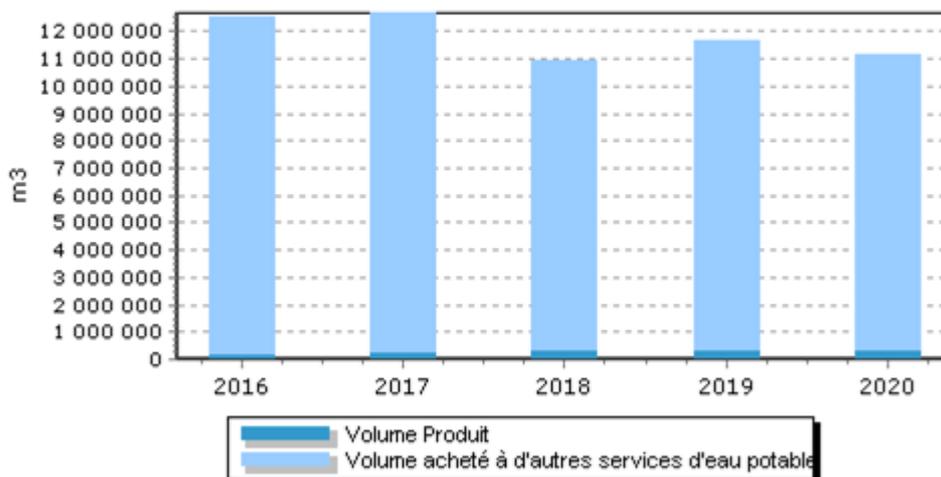
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
0	0	0	0	0	0	0	0	247	2 137	3 152	3 282



Les volumes produit et mis en distribution prennent en compte, le cas échéant, le volume acheté et vendu à d'autres services d'eau potable :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>179 421</b>	<b>197 042</b>	<b>263 558</b>	<b>307 946</b>	<b>299 743</b>	<b>-2,7%</b>
Besoin des usines	0	0	539	26 807	0	-100,0%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>179 421</b>	<b>197 042</b>	<b>263 019</b>	<b>281 139</b>	<b>299 743</b>	<b>-2,7%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	12 374 196	12 490 633	10 653 605	11 390 524	10 875 125	-4,5%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	7 451 597	7 593 238	6 343 029	6 854 792	6 280 100	-8,2%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>5 102 020</b>	<b>5 094 437</b>	<b>4 573 595</b>	<b>4 843 678</b>	<b>4 894 768</b>	<b>0,8%</b>

## Evolution des volumes produits et achetés à d'autres services d'eau potable



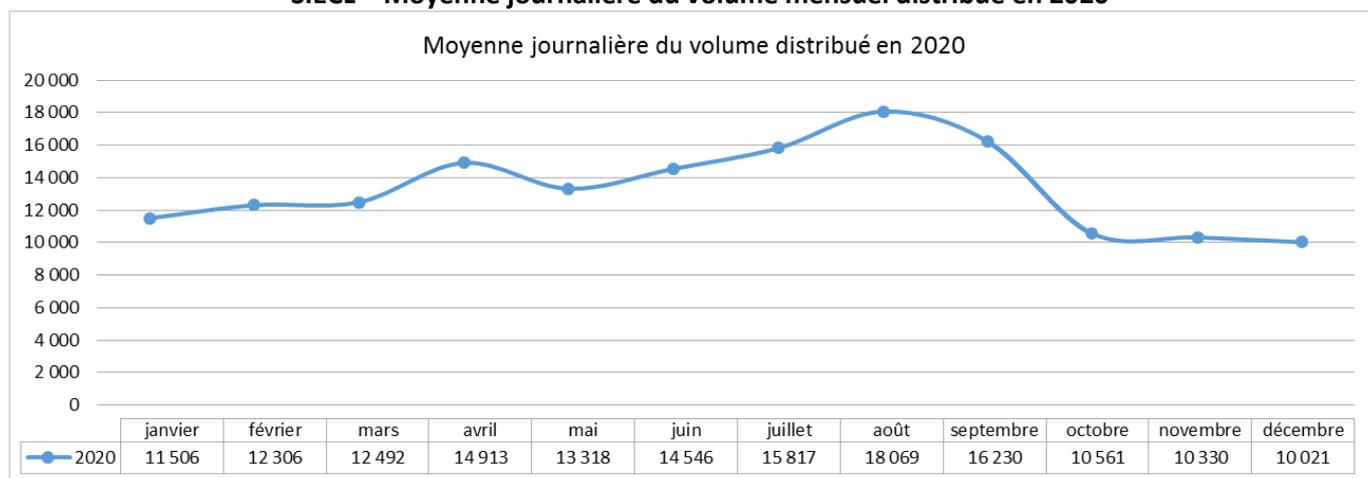
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>12 374 196</b>	<b>12 490 633</b>	<b>10 653 605</b>	<b>11 390 524</b>	<b>10 875 125</b>	<b>-4,5%</b>
EAU D 'AZUR	5 064 944	4 841 401	3 818 358	4 041 535	3 915 460	-3,1%
MENTON	7 309 252	7 649 232	6 835 247	7 348 989	6 959 665	-5,3%
CC PAYS des PAILLONS	0	0	0	0	0	0%

### → Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

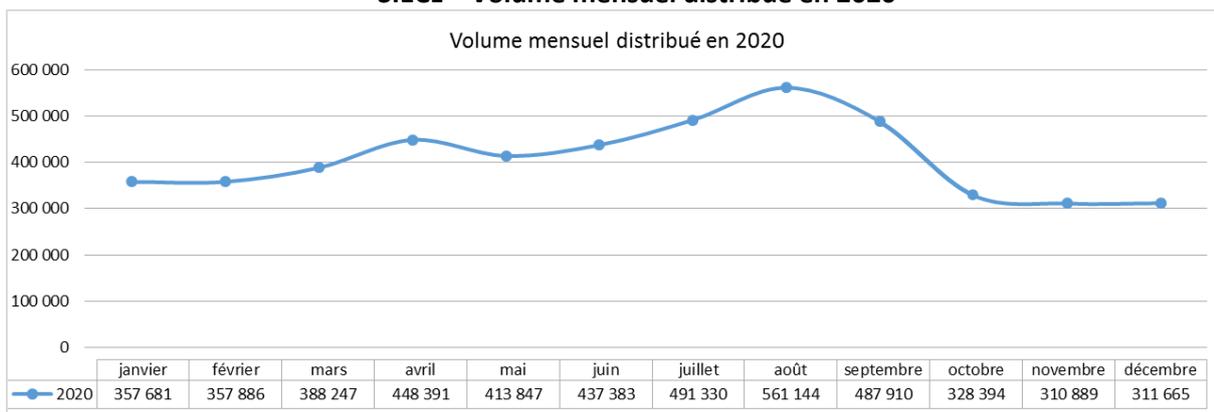
### SIECL – Moyenne journalière du volume mensuel distribué en 2020



**Moyenne Journalière 2020**

**13 342**

### SIECL – Volume mensuel distribué en 2020



<b>Total 2020</b>	<b>4 894 768</b>
-------------------	------------------

#### 4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution

##### → Le volume vendu

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises au cours de l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Selon la typologie de l'arrêté du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>10 958 343</b>	<b>11 162 832</b>	<b>9 782 564</b>	<b>10 294 452</b>	<b>9 771 421</b>	<b>-5,1%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>3 506 746</b>	<b>3 569 594</b>	<b>3 439 535</b>	<b>3 439 660</b>	<b>3 491 321</b>	<b>1,5%</b>
domestique ou assimilé	3 461 530	3 569 594	3 439 535	3 439 660	3 491 321	1,5%
autres que domestiques	45 216	0	0	0	0	
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>7 451 597</b>	<b>7 593 238</b>	<b>6 343 029</b>	<b>6 854 792</b>	<b>6 280 100</b>	<b>-8,4%</b>

Le volume vendu par typologie de clients est détaillé comme suit :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>10 958 343</b>	<b>11 162 832</b>	<b>9 782 564</b>	<b>10 294 452</b>	<b>9 771 421</b>	<b>-5,1%</b>
<i>dont clients individuels</i>	3 118 449	3 199 936	3 090 639	3 055 079	3 079 460	0,8%
<i>dont clients industriels</i>	19 363	16 715	19 908	22 486	26 589	18,2%
<i>dont clients collectifs</i>	224 943	207 111	202 372	193 603	196 465	1,5%
<i>dont irrigations agricoles</i>	8 555	10 793	7 995	8 276	8 101	-2,1%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	7 451 597	7 593 238	6 343 029	6 854 792	6 280 100	-8,4%
<i>dont bâtiments communaux</i>	95 301	97 777	82 154	89 314	103 411	15,8%
<i>dont appareils publics</i>	40 135	37 262	36 467	29 308	38 875	32,6%

Le volume vendu aux autres services d'eau potable est détaillé comme suit :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>7 451 597</b>	<b>7 593 238</b>	<b>6 380 276</b>	<b>6 854 792</b>	<b>6 292 100</b>	<b>-8,2%</b>
BEAUSOLEIL	898 142	949 322	918 036	919 820	894 273	-2,8%
EAU D 'AZUR	265 455	406 679	357 401	328 388	269 438	-18,0%
LA TRINITE	148 494	80 065	44 685	49 399	53 055	7,4%
MENTON	2 390 910	2 375 634	2 246 669	2 494 049	2 419 898	-3,0%
SOCIETE MONEGASQUE DES EAUX	3 748 596	3 781 538	2 776 238	3 063 136	2 643 436	-13,7%

**Volume consommé total** : Correspond à la somme du volume comptabilisé et du volume consommé sans comptage.

**Volume vendu comptable** : Les volumes correspondant aux produits comptable de l'exercice N correspondent aux volumes des factures émises sur l'exercice N (hors produits à reporter : cas rare sur les volumes très principalement facturés à terme échu, contrairement aux primes fixes le plus souvent d'avance) moins les débits à établir N-1 et plus les débits à établir de l'année. Ceci a pour effet de ramener les volumes de l'exercice N, dans tous les cas, à ceux consommés sur l'exercice civile quelques soient les dates de relève et les dates d'émission de facture (effet vase communicant entre volume réel et volume estimé). Dans les comptes rendus financiers, nous injectons les produits de l'exercice comptable et devons donc disposer dans Bilan Technique des volumes correspondants.

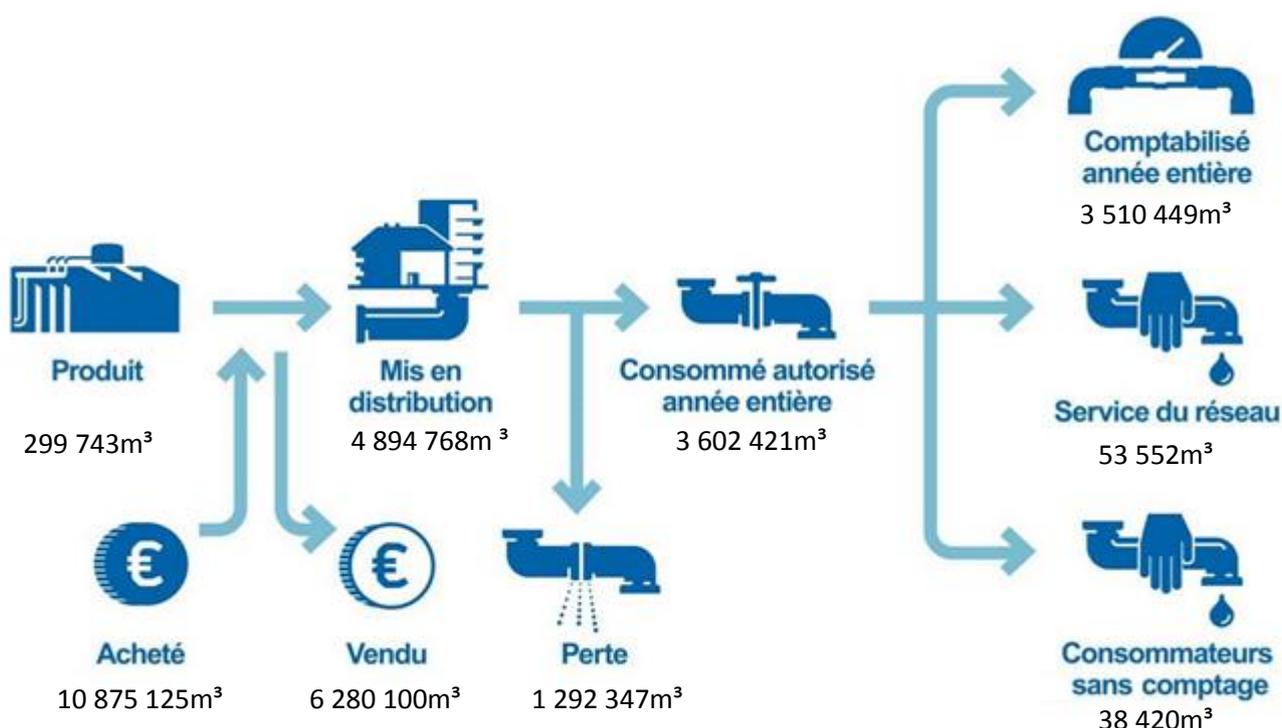
### → Le volume consommé

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à l'année entière par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	3 506 746	3 569 594	3 439 535	3 398 069	3 452 901	1,6%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>3 516 354</b>	<b>3 455 973</b>	<b>3 321 244</b>	<b>3 407 404</b>	<b>3 510 449</b>	<b>3,0%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	377	378	364	360	-1,1%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	39 424	40 550	48 235	41 591	38 420	-7,6%
Volume de service du réseau (m3)	38 482	38 856	39 121	66 032	53 552	-18,9%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>3 584 652</b>	<b>3 649 000</b>	<b>3 526 891</b>	<b>3 505 692</b>	<b>3 544 873</b>	<b>1,1%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>3 594 260</b>	<b>3 535 379</b>	<b>3 408 600</b>	<b>3 515 027</b>	<b>3 602 421</b>	<b>2,5%</b>

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

### → Synthèse des flux de volumes



### 4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

La maîtrise des pertes en eau est la résultante de deux principaux facteurs, à savoir, l'état du patrimoine et l'efficacité opérationnelle de l'exploitant pour détecter, localiser et réparer les fuites au plus vite.

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum pour les réseaux de distribution d'eau potable, dont la valeur « seuil » dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau.

En cas de non atteinte de ce rendement minimum, la collectivité dispose d'un délai de deux ans pour élaborer un « plan d'actions » visant à maîtriser les pertes en eau et améliorer le rendement. La non-réalisation de ce plan d'actions entraîne le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau.

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2020 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

#### Période Synchrone

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2020	87,5	81,32	11,54	12,30	81,60

*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 (m<sup>3</sup>/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 (m<sup>3</sup>/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 (m<sup>3</sup>/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)*

→ **Rendement de réseau calculé sur la période synchrone**

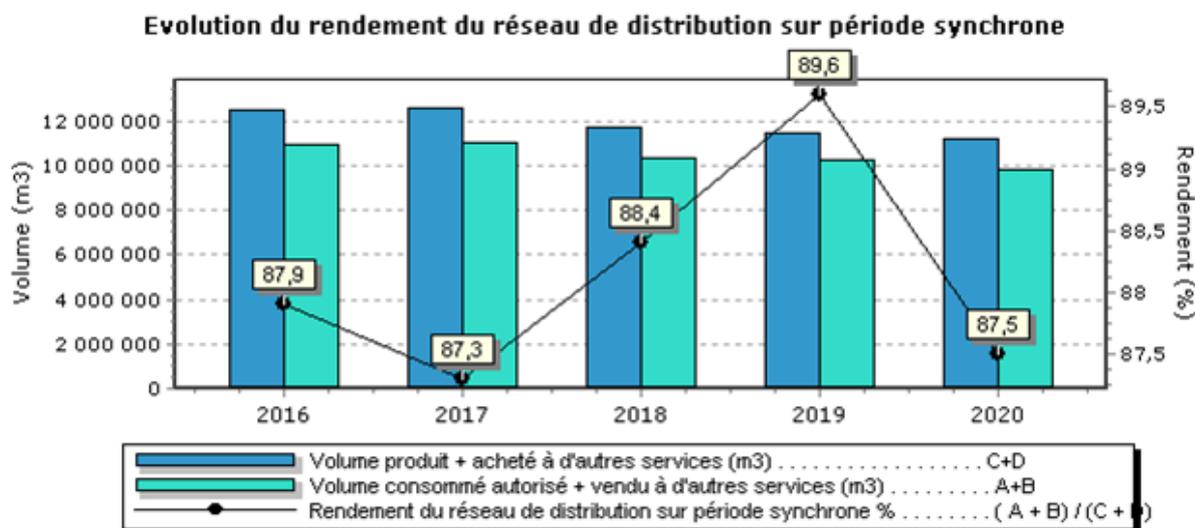
Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020.

Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone » :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)</b>	<b>87,9 %</b>	<b>87,3 %</b>	<b>88,4 %</b>	<b>89,6 %</b>	<b>87,5 %</b>	<b>-2,3%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) ..... A	3 594 260	3 535 379	3 408 600	3 515 027	3 602 421	2,5%
Volume vendu à d'autres services sur période synchrone (m3) ..... B	7 362 622	7 470 875	6 926 176	6 717 828	6 220 426	-7,4%
Volume produit sur période synchrone (m3) ..... C	177 261	191 764	232 117	299 985	303 598	1,2%
Volume acheté à d'autres services sur période synchrone (m3) ..... D	12 291 744	12 414 323	11 465 186	11 118 064	10 917 339	-1,8%

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 sur période synchrone ; C = Volume produit sur période synchrone ; D = Volume acheté à d'autres services sur période synchrone)



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2020 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2017.

Le rendement du SIECL est supérieur à l'objectif. Il n'y a donc pas d'obligation de mettre en place un plan d'action.

Néanmoins, avec le nouveau contrat de délégation de service public démarré en septembre 2014, plusieurs axes de progrès ont été bien identifiés et mis œuvre afin de poursuivre l'amélioration du rendement.

→ *L'indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] et l'indice linéaire de pertes en réseau [P106.3]*

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>12,91</b>	<b>14,02</b>	<b>12,00</b>	<b>10,70</b>	<b>12,30</b>
Volume mis en distribution synchrone (m3) . . . . . A	5 106 383	5 135 212	4 771 127	4 700 221	5 000 511
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	3 516 354	3 455 973	3 321 244	3 407 404	3 510 449
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	336 522	328 223	330 906	330 906	330 906

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>12,28</b>	<b>13,35</b>	<b>11,28</b>	<b>9,81</b>	<b>11,54</b>
Volume mis en distribution synchrone (m3) . . . . . A	5 106 383	5 135 212	4 771 127	4 700 221	5 000 511
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	3 594 260	3 535 379	3 408 600	3 515 027	3 602 421
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	336 522	328 223	330 906	330 906	330 906

## 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.

L'ensemble de nos interventions sur le patrimoine est systématiquement reporté dans la GMAO, sur le SIG ou dans notre SI Client.

Les travaux d'entretien et de réparations courantes comprennent toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en état de fonctionnement des installations jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaires des travaux de renouvellement ou de grosses réparations.

Ils comprennent toutes les opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène et la propreté des installations et de leurs abords.

Les opérations d'entretien ont également pour objet :

- de maintenir aux bâtiments un aspect visuel extérieur satisfaisant;
- d'éliminer tous les déchets produits par le fonctionnement du service délégué;
- d'éviter les risques de nuisances pour le voisinage et d'atteinte à l'environnement qui peuvent résulter du fonctionnement des installations.

### 4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

#### → *Les installations*

Le planning d'entretien des espaces verts pour l'année 2020 est présenté ci-dessous :

COMMUNES	NATURE DU SITE	NOM DU SITE	DATES
BEAUSOLEIL	RÉSERVOIR	BORDINA	22/01/2020 05/02/2020 09/07/2020 09/09/2020
	RÉSERVOIR	SAINT ROCH	09/07/2020
CASTELLAR	STATION	CASTELLAR	02/07/2020
	RÉSERVOIR	PIACETTA	27/07/2020
	RÉSERVOIR	SEUIL	27/07/2020
GORBIO	SOURCE	BARMA	27/07/2020
	RÉSERVOIR	FAISCIN	11/08/2020
	BÂCHE ASPIRATION	ERBOSSIERA	24/07/2020
GRAVE DE PEILLE	RÉSERVOIR	FORNA	06/08/2020
LA TURBIE	RÉSERVOIR	LAI BARRAI	24/07/2020
	RESERVOIR	TETE DE CHIEN CNET	26/08/2020
	STATION	TURBIE PEILLE	26/08/2020
	RÉSERVOIR	BAOUSSET	02/07/2020
MENTON	PISTE	LA GIRAUDE EN France	Réalisé par la Ville de Menton
	RÉSERVOIR	CAREI	02/07/2020
	RÉSERVOIR	CIAPPES	02/07/2020
	RÉSERVOIR	GRANGE SAINT PAUL	02/07/2020
	RÉSERVOIR	MONTI	09/07/2020
	RÉSERVOIR	SAINT MICHEL MENTON	02/07/2020
	RÉSERVOIR	SUILLET	11/08/2020
	RÉSERVOIR	CARCAIS	24/07/2020
PEILLE	RÉSERVOIR	CASTELLET	24/07/2020
	RÉSERVOIR	LA COLETTA	24/07/2020
	SOURCE	CASTELLET	24/07/2020
	RÉSERVOIR	FAISSE d'ANGEL	24/07/2020
	RÉSERVOIR	SOULLETA	11/08/2020
	SOURCE	JUSPINE	14/08/2020
	RÉSERVOIR	RUA	24/07/2020
	STATION	RUA	24/07/2020
	RÉSERVOIR	VAL de VILLE	06/08/2020
	SOURCE	VAL DE VILLE INFERIEUR	24/07/2020
	SOURCE	VAL de VILLE SUPERIEUR	06/08/2020
	RESERVOIR	RICARD	09/07/2020
ROQUEBRUNE	RESERVOIR	ROQUEBRUNE	16/06/2020 03/09/2020
	RESERVOIR	SEBOULIN	09/07/2020
	RESERVOIR	SORGIO	02/07/2020
	STATION	LA TRANCHEE	16/06/2020 04/01/2020 22/10/2020
	RESERVOIR	VALLIERES	09/07/2020
	RESERVOIR	COL DE GARDE	27/07/2020

COMMUNES	NATURE DU SITE	NOM DU SITE	DATES
SAINTE AGNES	RESERVOIR	FOND DE BŒUF	06/08/2020
	RESERVOIR	SOUILLET	27/07/2020
	RESERVOIR	VIVARON	10/08/2020

### → Nettoyage des réservoirs

Afin de maintenir la qualité bactériologique de l'eau distribuée, les réservoirs et les cuves de stockage d'eau potable sont **nettoyés et désinfectés**. Chaque année, un programme de nettoyage est défini en fonction des contraintes de distribution sur la commune (clients prioritaires et sensibles, fréquentation estivale) et selon les préconisations de l'ARS.

Réservoir eau potable	Date	Commune
COL DE GARDE	lundi 6 janvier 2020	SAINTE AGNES
Réservoir du Faiscins	mardi 7 janvier 2020	GORBIO
Réservoir d'aspiration de la St du CNT	jeudi 9 janvier 2020	LA TURBIE
Réservoir d'aspiration de la St Turbie Peille	jeudi 9 janvier 2020	LA TURBIE
Réservoir de Lai Barraï	lundi 13 janvier 2020	PEILLE
Réservoir du CENT Haut	lundi 13 janvier 2020	LA TURBIE
Sources du Bausson	jeudi 16 janvier 2020	SAINTE AGNES
Réservoir de Fond de Bœuf Haut	jeudi 16 janvier 2020	SAINTE AGNES
Réservoir de Fond de Bœuf Bas	mercredi 22 janvier 2020	SAINTE AGNES
Réservoir de La Forna 3ème Compartiment	jeudi 23 janvier 2020	LA TURBIE
Réservoir du CENT Bas	jeudi 23 janvier 2020	LA TURBIE
Castillon - Source Goura	mercredi 29 janvier 2020	CASTILLON
Castillon - Goura	mercredi 29 janvier 2020	CASTILLON
Castillon Fontanin	jeudi 30 janvier 2020	CASTILLON
Castillon Louis	vendredi 31 janvier 2020	CASTILLON
Castillon Serre 2	vendredi 31 janvier 2020	CASTILLON
Castillon Rond	mercredi 5 février 2020	CASTILLON
Réservoir de La Forna 1er et 2ème Compartiment Forna	vendredi 7 février 2020	LA TURBIE
Réservoir d'aspiration de la St Turbie Peille	lundi 10 février 2020	LA TURBIE
Castillon - Fontanelle	mardi 11 février 2020	CASTILLON
Castillon Serre 1 (avec pompes)	mardi 11 février 2020	CASTILLON
Castillon Rémégon	vendredi 14 février 2020	CASTILLON
Réservoir du Carcaïs 1	mardi 25 février 2020	PEILLE
Réservoir de La Rua	jeudi 27 février 2020	PEILLE
Bâche du Val de Ville supérieur	vendredi 28 février 2020	PEILLE
Réservoir de Cruzier	vendredi 28 février 2020	PEILLE
Source Menot	jeudi 5 mars 2020	CASTELLAR
Chambre de Décantation Menot	jeudi 5 mars 2020	CASTELLAR

Réservoir eau potable	Date	Commune
Source Petrinca	jeudi 5 mars 2020	CASTELLAR
Réservoir des Granges Saint Paul 09/11/2020	vendredi 6 mars 2020	MENTON
Réservoir de Piacetta Rond	lundi 9 mars 2020	CASTELLAR
Réservoir de Viraron Compartiment Nord	mardi 10 mars 2020	SAINTE AGNES
Réservoir du Baousset	jeudi 12 mars 2020	MENTON
Réservoir du Carcais 2	vendredi 13 mars 2020	PEILLE
Bâche d'aspiration de l'Erbossiera	vendredi 13 mars 2020	PEILLE
Réservoir d'aspiration de la St Turbie Peille	jeudi 30 avril 2020	LA TURBIE
Colette	lundi 11 mai 2020	PEILLE
Bâche d'aspiration de la Grave de Peille	lundi 25 mai 2020	PEILLE
Réservoir des Vallières Compartiment Est	lundi 25 mai 2020	ROQUEBRUNE
Réservoir des Vallières Compartiment Ouest	vendredi 29 mai 2020	ROQUEBRUNE
Réservoir de la Coupière	jeudi 11 juin 2020	ROQUEBRUNE
Petrinca Nord	lundi 15 juin 2020	CASTELLAR
Petrinca Sud	lundi 15 juin 2020	CASTELLAR
Réservoir du Castellet SUD	mardi 16 juin 2020	PEILLE
Réservoir de Viraron Compartiment Sud	lundi 29 juin 2020	SAINTE AGNES
Réservoir St Roch Compartiment Est	jeudi 2 juillet 2020	BEAUSOLEIL
Réservoir de La Bordina Compartiment Nord	jeudi 2 juillet 2020	BEAUSOLEIL
Réservoir du Seuil	Reporté en 2021	CASTELLAR
Réservoir de Faisse d'Agel N	Reporté en 2021	PEILLE
Réservoir de Faisse d'Agel Rond	Reporté en 2021	PEILLE
NOUVEAU 000	Reporté en 2021	ROQUEBRUNE
NOUVEAU 1200	Reporté en 2021	ROQUEBRUNE
Ricard	Reporté en 2021	ROQUEBRUNE
Seboulin	Reporté en 2021	ROQUEBRUNE

#### 4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

Le SIG est un composant essentiel de la gestion du patrimoine réseau. En effet, le SIG permet l'inventaire et la localisation des canalisations et des branchements, ainsi que la connaissance des événements d'exploitation. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

---

## Appareils de régulation

---

De nombreux équipements nécessitent des opérations de maintenance, tel que les appareils suivants :



Bayard monostab



Redar rl Ramus

Ces opérations de maintenance ont consisté au :

- Démontage de l'appareil
- Nettoyage de toutes les pièces afin d'enlever les incrustations (porte clapet...)
- Remplacement des pièces défectueuses (clapet, membrane...)

Sur les appareils neufs (moins de 2 ans), un contrôle de réaction est fait en manœuvrant la vis de tarage et en vérifiant la pression.

Afin de réduire la perte en eau, les réservoirs sont vides au maximum sur le réseau avant les opérations de nettoyage.

Nos services ont procédé aux opérations d'entretien suivantes :

- Vérification de l'ensemble des installations électriques comprenant : resserrage, nettoyage, dépoussiérage, remplacement éventuel des contacts, relais, fusibles dans les armoires électriques, mesures d'isolement et contrôle des phases des moteurs de pompes. Contrôle réglementaire annuel et traitement des anomalies éventuelles ;
- Vérification des matériels de sécurité en place dont les masques et cartouche chlore, les extincteurs, les équipements de pression ;
- Travaux de petit entretien : remplacement des protections, composants et autres petits matériels défectueux, remplacement des bouteilles de chlore, resserrage des presse-étoupes, remplacement tresses sur pompes, graissage des roulements de moteurs, graissage des gonds de portes, trappes et capots, nettoyage courant des locaux, réfection localisée de peintures ;
- Opérations de maintenance et de vérification annuelles :
  - maintenance des appareils de régulation ;
  - contrôle des boucles de courant des niveaux des réservoirs.

Au cours de l'année 2020, nous avons effectué la maintenance de 2 appareils (cf. détail en annexe).

### 4.3.3 Les recherches de fuites

#### Sectorisation de réseaux :

La loi « Grenelle II » (n°2010-788) du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, impose aux services publics de distribution d'eau, dont le taux de perte en eau du réseau est supérieur au taux fixé par décret, de mettre en œuvre un plan d'actions de lutte contre ces fuites.

C'est dans cette optique, que les exploitants engagent une politique active de recherche des fuites au quotidien. Cet engagement ne se limite pas seulement à la recherche des fuites, mais également à un souci permanent de préservation des ressources en eau, de suivi des volumes transitant dans les réseaux et de réalisation d'économies.

Sur les réseaux ruraux, une fuite non détectée peut avoir un impact important sur le rendement. Compte tenu d'un indice linéaire de consommation bien plus important pour les réseaux urbains, les rendements de réseaux sont usuellement meilleurs et moins sujets à de brusque variation. Cela ne veut pas dire pour autant que les volumes de pertes soient faibles et qu'ils ne méritent pas d'être diminués.

C'est dans cet axe d'amélioration continue que la sectorisation s'intègre. Elle permet la mesure de l'eau potable mise en distribution, ainsi que la mesure de l'eau en sortie du réseau (eau facturée). Le secteur est ensuite divisé en secteurs homogènes (500-3000 abonnés). Ces secteurs sont isolables les uns des autres, permettant de suivre de façon permanente les volumes mis en distribution (et les débits nocturnes en particulier). L'isolement des sous-réseaux entre eux est réalisé par les fermetures de vannes, ou par la mise en place de points de mesures (débitmètre/compteur) aux frontières de deux sous-réseaux.



Le volume mesuré en entrée et en sortie de chaque secteur via la télérelève des compteurs de sectorisation, permet une meilleure connaissance du réseau.

Le recueil de ces données rend possible :

- le suivi annuel des volumes mis en distribution et l'identification d'incidents sur réseau en temps réel par la mise en place de seuils d'alarmes sur débits anormaux,
- la mise en place de campagnes de recherches de fuites ciblées,
- la mesure de l'efficacité des actions correctives, et la redéfinition des priorités.

#### Prélocalisation

En complément de la sectorisation, un système de pré-localisation a été mis en place afin de cibler plus précisément les fuites sur le secteur défini.

Cette démarche consiste à la mise en pose de capteurs de bruits autonomes sur le réseau. Ces capteurs enregistrent le bruit propagé par le réseau sur un créneau horaire fixé par l'opérateur. Une fuite générera un bruit résiduel continu.

Les enregistrements s'effectuent la nuit, lorsque les bruits parasites liés à la circulation routière ou à une forte consommation d'eau sont quasi nuls.

La relève des informations enregistrées par le pré-localisateur s'effectue par GSM.

### La gestion de la maintenance assistée par ordinateur

La gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) est mise en œuvre à l'aide de logiciel spécialisé par nos services de maintenance.

Par leur complexité, les stations de production sont de véritables sites industriels. Leur exploitation et leur maintenance doivent être menées avec la même rigueur et les mêmes outils qu'une usine de production.

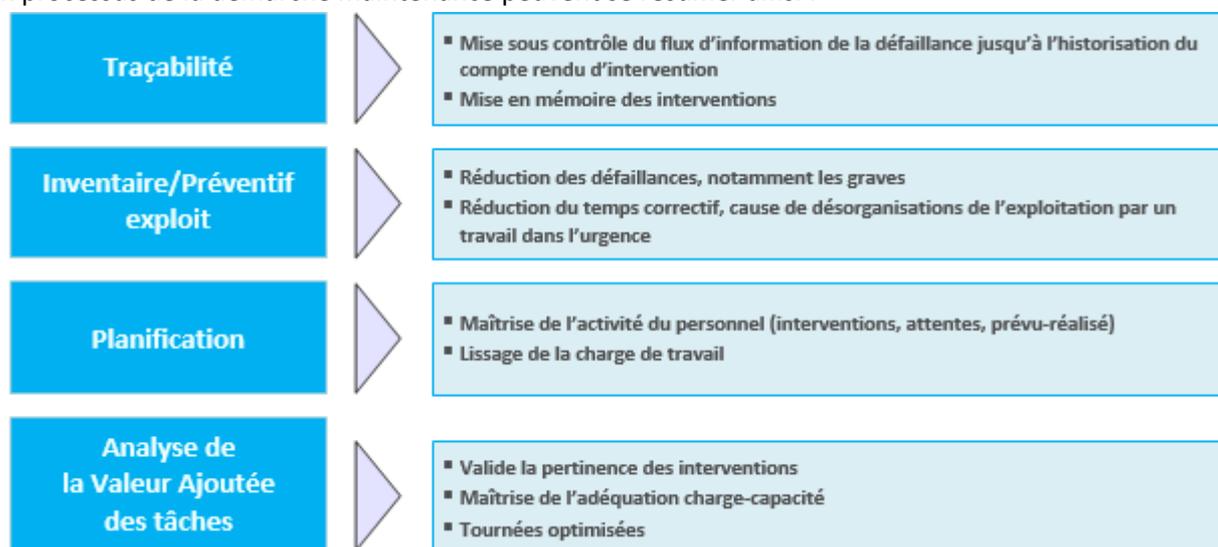
Pour cela, Veolia Eau met en œuvre des moyens et des savoir-faire performants afin d'assurer la meilleure disponibilité opérationnelle de ses stations de production.

L'activité maintenance est aujourd'hui considérée comme stratégique dans le pilotage d'une station de production et fait désormais partie intégrante de la politique d'exploitation des stations de production chez Veolia Eau.

Cette activité s'appuie sur l'utilisation du logiciel **GAMA**.

GAMA, est un outil de GMAO utilisé par Veolia Eau, outil d'aide à la gestion quotidienne des activités de Maintenance, spécialement adapté au métier de traiteur d'eau.

Les principaux processus de la démarche maintenance peuvent se résumer ainsi :



Les fonctionnalités de GAMA dépassent ce cadre et permettent :

- Gestion des demandes d'interventions (DI), des bons de travail (OI), des rapports d'intervention (RI) et de leurs historiques,
- Gestion des gammes et des instructions,
- Gestion des stocks et des articles,
- Gestion des commandes,
- Gestion du personnel (temps d'interventions),
- Rapports et Indicateurs.

La démarche maintenance permet de gérer au mieux nos interventions (planification, fréquence, date d'échéance de certaines interventions notamment les contrôles réglementaires, ...) et d'assurer la traçabilité de toutes les interventions effectuées sur chaque équipement (historique et fiche de vie des équipements).

Le nombre de fuites décelées et réparées figure au tableau suivant :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	68	53	59	55	87	58,2%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	50,0%
Nombre de fuites sur branchement	84	75	60	52	120	130,8%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,9	0,8	0,6	0,5	1,2	140,0%
Nombre de fuites réparées	152	128	121	107	207	93,5%

Pour 2020, la campagne de recherche de fuite s'est décomposé en deux parties :

- La recherche de fuite urgente
- La recherche de fuite systématique

Le tableau ci-dessous détaille les opérations de recherche de fuites urgentes :

COMMUNE	ADRESSE	ACCOUSTIQUE	CORRELATION	TRACAGE	DATE RECHERCHE	DATE REPARATION	FUITES TROUVEES	CANALISATION	BRANCHEMENT	AUTRE	SUITE A DONNER
LA TURBIE		X	X		07/01/2020		NON:RAS				
MENTON	9 REQUIER									PAS D INTER SUR PLACE	
PEILLE	38 RUE DE L ORME	X	X		05/03/2019		NON:RAS				
MENTON	9 REQUIER	X			06/03/2019		OUI	63 PVC			
STE AGNES	81 AV DU CHATEAU	X			27/04/2020		OUI		25 PE		
ROQUEBRUNE	AV DE FRANCE	X			07/05/2020		NON:RAS			PREVENTIF	
ROQUEBRUNE	TORRACA	X			20/05/2020		OUI			RA PRISE EN CHARGE	POSE DE PHOCUS
CASTILLON	CHE RENEGOM	X			20/05/2020		NON/RAS				
CASTILLON	PISTE SOUS RTE DE SOSPEL	X			20/05/2020		OUI			RA PRISE EN CHARGE	
PEILLE	BD BRILLANT	X			20/05/2020		NON/RAS				
PEILLE	RUE DU FOUR	X			25/05/2020		NON/RAS				
ROQUEBRUNE	CHE DU CROT	X	X		25/06/2020		NON/RAS				
ROQUEBRUNE	CHE DE LA CONCORDE	X	X		25/06/2020		OUI		25 PE		
CASTILLON	PISTE	X	X		25/06/2020		OUI	100 F			
ROQUEBRUNE	VILLAGE	X			29/06/2020		OUI		25 PE		
MENTON	Monti	x			09/07/2020		NON	200a			
CASTILLON	Le col / fontanelle	x			21/07/2020		OUI	20a			
MENTON	corniche andré tardieu (2)				21/07/2020		non			2 écoulements à 2 endroits distincts, sans rapport	arrêt d'eau centre de loisir, suspicion de fuite sur leur branchement
ROQUEBRUNE	Av torraca	x			29/07/2020		oui	75pvc			
ROQUEBRUNE	sentier Barouat (av serret)	x	x		03/08/2020		oui	60FT		possibilité de fuite multiple sur l'antenne	

COMMUNE	ADRESSE	ACCOUSTIQUE	CORRELATION	TRACAGE	DATE RECHERCHE	DATE REPARATION	FUITES TROUVEES	CANALISATION	BRANCHEMENT	AUTRE	SUITE A DONNER
GORBIO	che de gorbio a menton	x			03/08/2020		oui		25pe		
ROQUEBRUNE	av de la torraca	x			12/08/2020		oui	pvc75		zone de sondage indiquée	
STE AGNES	JEAN CENSIO	X	X		18/08/2020		NON/RAS				
ROQUEBRUNE	RUE DEBUSSY	X	X		18/08/2020		NON/RAS				
MENTON	AV DE LA MARNE	X	X		25/08/2020		NON/RAS				
ROQUEBRUNE	CHE TORRACA	X	X		25/08/2020		OUI	60 PVC			
GORBIO	131 av general de gaulle	x	x		28/10/2020		oui		pe25		
PEILLE	rte de la grave	x			10/11/2020		non/ras				source
PEILLE	av françois levamis	x			10/11/2020		oui		pe25		après compteur
PEILLE	Ch de Laghet	x			17/11/2020		oui		pe25		
LA TURBIE	1205 ch du serrier N13	x	x		07/12/2020		oui	ft60			
ROQUEBRUNE	554 av de la concorde	x	x		10/12/2020		sondage	350ft			
ROQUEBRUNE	Av Torraca	x			30/12/2020		oui	65pvc			
ROQUEBRUNE	Imp pie	x			30/12/2020		non/ras	100a			

Le tableau ci-dessous détaille les opérations de recherche de fuites systématiques :

COMMUNE	ADRESSE	DISTANCE en M	ACCOUSTIQUE	CORRELATION	DATE RECHERCHE	DATE REPARATION	FUITE TROUVEE	CANALISATION	BRANCHEMENT	AUTRE	SUITE A DONNER
ROQUEBRUNE	all marie henriette, bd winston churchill, ch du sémaphore	2000	x		03/09/20		non				poursuivre dans résidence privée cap martin, forte suspicion (av douine)
ROQUEBRUNE	impératrice eugénie, hans georg tersling, av douine	1500	x	x	09/09/20		non				résidence privée cap martin, tirage après compteur énorme vu avec inspecteur

Au total 3 500 ml de réseau ont été auscultés préventivement.

#### 4.3.4 Les interruptions non-programmées du service public de l'eau

La continuité du service public est un élément majeur de satisfaction des consommateurs.

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2020, ce taux pour votre service est de 7,52/ 1000 abonnés.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>5,58</b>	<b>4,18</b>	<b>4,46</b>	<b>4,10</b>	<b>6,39</b>
Nombre d'interruptions de service	68	53	59	55	87
Nombre d'abonnés (clients)	12 190	12 688	13 231	13 402	113 619

## 4.4 L'efficacité environnementale

### 4.4.1 La protection des ressources en eau



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service **[P108.3]** permet d'évaluer ce processus.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>99 %</b>	<b>99 %</b>	<b>98 %</b>	<b>98 %</b>	<b>98 %</b>

Pour chaque installation de production, cet indice se décompose de la façon suivante :

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production</b>	2016	2017	2018	2019	2020
FOR Fonti	40 %	40 %	20 %	20 %	20 %
FOR la Rua	20 %	20 %	40 %	40 %	40 %
Source Bausson	40 %	40 %	40 %	40 %	40 %
Source Carcais	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Source Juspine	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Source Val de ville Supérieur	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

### 4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>512 233</b>	<b>561 547</b>	<b>1 064 148</b>	<b>1 141 651</b>	<b>1 083 382</b>	<b>-5,1%</b>
Surpresseur	1 292	4 222	6 693	9 979	3 732	-62,6%
Installation de reprise	467 851	448 436	940 803	1 008 460	938 763	-6,9%
Installation de captage		13 413	15 230	15 344	18 618	21,3%
Installation de production	43 090	83 149	90 237	95 390	109 447	14,7%
Réservoir ou château d'eau		12 327	11 185	12 478	12 822	2,8%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe.

#### 4.4.3 La consommation de réactifs

Selon les cas, le choix du réactif est établi de façon à optimiser le traitement :

- ✓ assurer une eau de qualité conforme aux normes de potabilité,
- ✓ réduire les quantités de réactifs à utiliser.

Veolia Eau contribue au recensement des substances chimiques du programme européen REACH mis en place en juin 2007, qui vise à travers une meilleure connaissance des produits en circulation, une meilleure protection de la santé et de l'environnement.

Au cours de l'année 2020, 225 kg de chlore gazeux ont été utilisés.

#### 4.4.4 La valorisation des sous-produits

##### → La valorisation des déchets liés au service



RESPONSABILITÉ

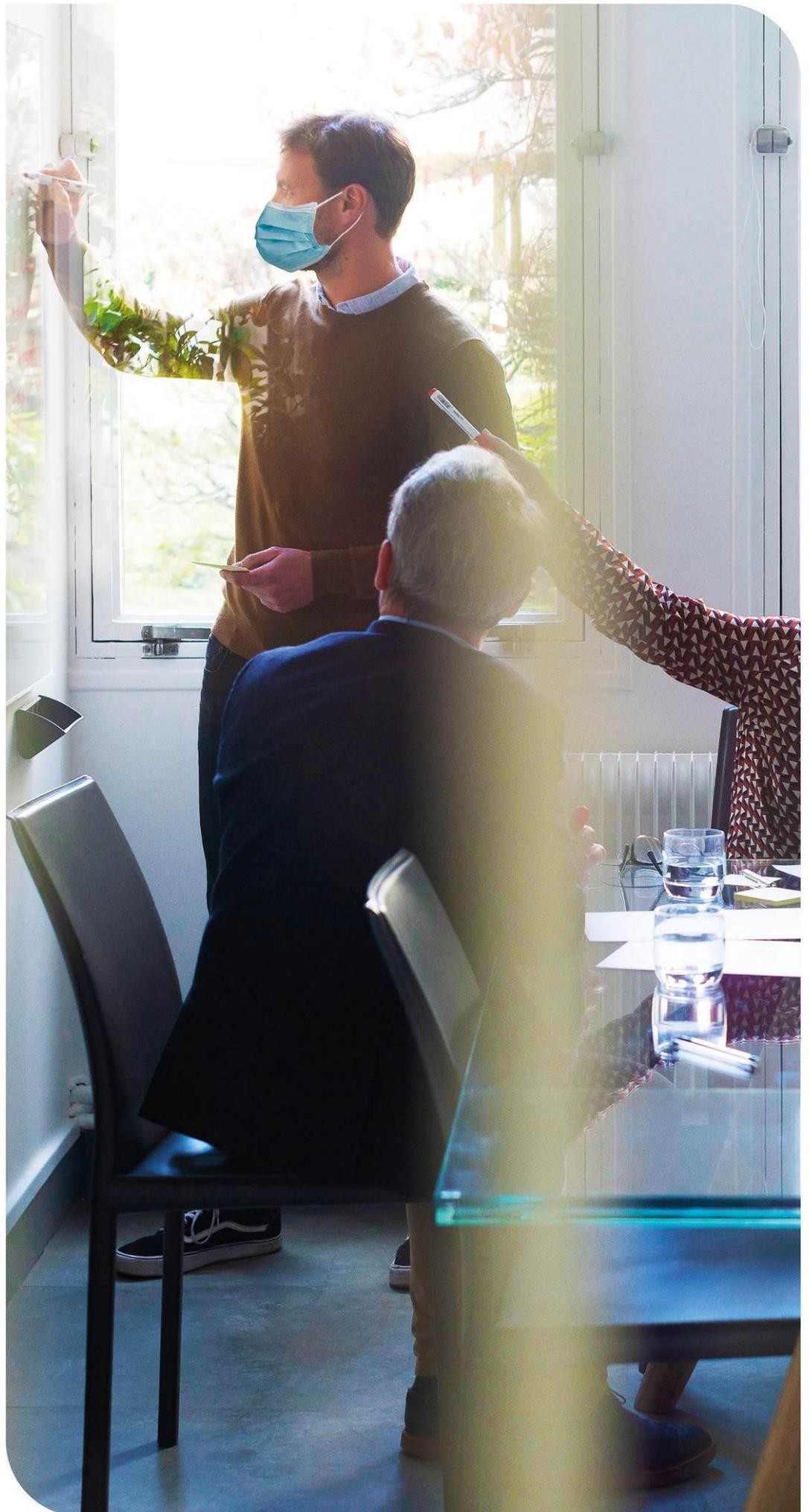
Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

L'engagement de responsabilité environnementale permet à Veolia de développer des bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. Ainsi, de plus en plus, les équipes opérationnelles trient à la source les huiles, graisses et absorbants (matières souillées par des solvants, des huiles...), les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), les déchets d'activité réseau, les déchets métalliques, les emballages (carton, bois, polystyrène...), les déchets de laboratoire (verrerie, sous-produits d'analyses) et les déchets de bureaux (papier, plastique, verre, piles, cartouches d'imprimantes...).

La collecte sélective de chaque catégorie de produits est mise en place sur certains lieux de leur production (usines, ateliers, bureaux, chantiers...). Ils sont alors évacués dans des filières de valorisation agréées.

# 5.

## RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



Ce chapitre présente le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE). Il fait également le point sur la situation des biens, les programmes d'investissement et de renouvellement, ainsi que les engagements du délégataire à incidence financière.

## 5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016.

### → *Le CARE*

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe du présent rapport « Annexes financières ».

Les données ci-dessous sont en Euros.

**Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation**  
**Année 2020**  
**(en application du décret du 14 mars 2005)**

Collectivité: C2130 - SIECL DSP EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>9 621 950</b>	<b>9 085 901</b>	<b>-5.57 %</b>
Exploitation du service	6 228 116	5 895 617	
Collectivités et autres organismes publics	3 165 424	2 991 484	
Travaux attribués à titre exclusif	149 565	119 151	
Produits accessoires	78 846	79 648	
<b>CHARGES</b>	<b>9 906 283</b>	<b>9 714 441</b>	<b>-1.94 %</b>
Personnel	1 227 985	1 427 355	
Energie électrique	94 276	97 252	
Achats d'eau	2 745 371	2 701 453	
Produits de traitement	5 169	2 459	
Analyses	12 038	6 527	
Sous-traitance, matières et fournitures	646 714	417 325	
Impôts locaux et taxes	97 499	107 546	
Autres dépenses d'exploitation	450 878	533 844	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	22 486	20 724	
<i>engins et véhicules</i>	129 580	149 735	
<i>informatique</i>	110 566	111 287	
<i>assurances</i>	27 893	65 936	
<i>locaux</i>	70 098	101 346	
<i>autres</i>	90 257	84 820	
Redevances contractuelles	255	9 668	
Contribution des services centraux et recherche	242 181	189 289	
Collectivités et autres organismes publics	3 165 424	2 991 484	
Charges relatives aux renouvellements	1 061 789	1 079 259	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	1 061 789	1 079 259	
Charges relatives aux investissements	126 117	126 117	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	126 117	126 117	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	30 584	24 859	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 284 332</b>	<b>- 628 540</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 284 332</b>	<b>- 628 539</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/18/2021

→ **L'état détaillé des produits**

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du CARE :

Les données ci-dessous sont en Euros.

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2020**

Collectivité: C2130 - SIECL DSP EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	3 684 511	3 677 562	-0.19 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	3 661 702	3 539 146	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	22 808	138 415	
Ventes d'eau à d'autres services publics	2 543 605	2 218 056	-12.80 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 449 080	2 340 594	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	94 524	- 122 538	
<b>Exploitation du service</b>	<b>6 228 116</b>	<b>5 895 617</b>	<b>-5.34 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	2 013 686	1 880 914	-6.59 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 977 756	1 884 475	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	35 930	- 3 560	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	443 566	401 428	-9.50 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	433 671	409 268	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 895	- 7 839	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	708 172	709 142	0.14 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	720 709	672 852	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 12 537	36 289	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>3 165 424</b>	<b>2 991 484</b>	<b>-5.49 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>149 565</b>	<b>119 151</b>	<b>-20.33 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>78 846</b>	<b>79 648</b>	<b>1.02 %</b>

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA).

3/18/21

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimale, le total des produits ci-dessus peut être différent à quelques euros près du total des produits inscrits sur le compte annuel de résultat de l'exploitation.

→ *Détail du poste autres charges*



Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

## Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation - Etat détaillé du poste "Autres"

Année 2020

Collectivité C2130      SIECL DSP EAU

Tous les montants sont en euros

2020

	2020
<b>Autres</b>	<b>84 820</b>
Dépenses au profit du personnel	76 226
Formation	30 943
Transport et déplacements	14 173
Communication	6 210
Honoraires et autres frais généraux	-42 733

## 5.2 Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

Cet état retrace les opérations d'acquisition, de cession ou de restructuration d'ouvrages financées par le délégataire, qu'il s'agisse de biens du domaine concédé ou de biens de reprise.

### → *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

### → *Situation des biens*

La situation des biens est consultable aux chapitres 3.1 et 3.2.

Par ce compte rendu, Veolia présente une vue d'ensemble de la situation du patrimoine du service délégué, à partir des constats effectués au quotidien (interventions, inspections, auto-surveillance, astreinte,...) et d'une analyse des faits marquants, des études disponibles et d'autres informations le cas échéant.

Ce compte rendu permet ainsi à la Collectivité, par une connaissance précise des éventuels problèmes, de leur probable évolution et des solutions possibles, de mieux programmer ses investissements.

Les biens dont l'état ou le fonctionnement sont satisfaisants, ou pour lesquels Veolia n'a pas décelé d'indice négatif, et qui à ce titre n'appellent pas ici de commentaire particulier, ne figurent pas dans ce compte rendu.

## 5.3 Les investissements et le renouvellement

Les états présentés permettent de tracer, selon le format prévu au contrat, la réalisation des programmes d'investissement et/ou de renouvellement à la charge du délégataire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels d'investissement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

### → *Programme contractuel d'investissement*

Un programme d'investissement a été défini au contrat.

Ce programme concerne notamment les mesures suivantes (article 27) :

- L'optimisation de la sectorisation, avec installation de 10 nouveaux points de comptage
- Le diagnostic acoustique permanent du réseau, au moyen de 39 capteurs acoustiques à poste fixe et 1 ensemble patrouilleur
- L'optimisation des pressions de service, avec installation de 26 nouveaux capteurs de pression
- Le suivi de la qualité de l'eau en continu, avec mise en place de 13 sondes KAPTA 3000

Un programme d'investissement a également été défini à l'avenant 4 concernant les travaux de sécurisation de l'alimentation du village de Castellar et sur l'amélioration de la qualité de l'eau.

Les travaux correspondants ont été réalisés principalement en 2018.

→ **Les dépenses de renouvellement**

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatif à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

**SIECL – BILAN DES DÉPENSES VALORISÉES POUR L'EXERCICE 2020**

COMMUNE	ADRESSE	NATURE DES TRAVAUX	MONTANT VALORISÉ HT
<b>CANALISATIONS SIECL</b>			
PEILLE	COL DES BANQUETTES	REHABILITATION DE 840 ML EN ACIER DN 100	178 124,11 €
PEILLE	ROUTE DE LA GRAVE (STEP)	RENOUVELLEMENT DE 50 ML EN PE DN 50	19 259,95 €
LA TURBIE	CHEMIN DU SERRIER	RENOUVELLEMENT DE 87 ML EN FONTE DN 100	40 461,42 €
MENTON	ROUTE DE CASTELLAR	RENOUVELLEMENT DE 450 ML EN FONTE DN 100	188 071,30 €
TOUTES COMMUNES	RENOUVELLEMENT DES ACCESSOIRES DU RÉSEAU SIECL		11 940,66 €
<b>SOUS TOTAL CANALISATIONS</b>			<b>437 857,44 €</b>
<b>RENOUVELLEMENT COMPTEURS</b>		956 compteurs	65 373,61 €
<b>RENOUVELLEMENT BRANCHEMENTS</b>		52 branchements	38 405,95 €
<b>RENOUVELLEMENT ÉLECTROMÉCANIQUE</b>			193 552,60 €
<b>TOTAL RENOUVELLEMENT</b>			<b>735 189,60 €</b>

ANNEE	ETAT de SUIVI du RENOUELEMENT												
	valeur de base 15/09/2014	K2 au 01/01/N indices connus 01/01/N	Equipements électromécaniques Art 34-3	Compteurs Art 34-3	Branchements Art 34-3	Canalisations artc 34-4	Génie Civil artc 34-5	Engagement garanti indexé DO	Montant du renouvellement réalisé DE	Solde annuel	Actualisation du solde N-1		Solde Actualisé Cumulé S
BASE CONTRAT		239 481	66 975	124 839	500 000	50 000	981 295				T4M au 01/07/N		
AVT 3 à compter d' Octobre 2016		243 135	67 590	128 000	513 800	28 000	980 525						
Avt 4 à compter de Janvier 2018		245 855	69 270	147 200	543 800	28 000	1 034 125						
15/09/2014	1,000000	69 848,70	19 534,40	36 411,42	145 833,50	14 583,35	286 211,37	0,00	286 211,37			286 211,37	
2015	0,999212	239 292,29	66 922,22	124 740,63	499 606,00	49 960,60	980 521,74	1 023 337,77	-42 816,03	-0,1200	-343,45	243 051,89	
2016	0,990396	238 085,75	66 484,05	124 422,71	498 614,87	44 072,62	971 679,99	1 090 818,42	-119 138,43	-0,3210	-780,20	123 133,26	
2017	0,992665	241 351,60	67 094,23	127 061,12	510 031,28	27 794,62	973 332,85	1 026 735,08	-53 402,23	-0,3560	-438,35	69 292,68	
2018	1,003891	246 811,62	69 539,53	147 772,76	545 915,93	28 108,95	1 038 148,79	824 091,51	214 057,28	-0,3610	-250,15	283 099,81	
2019	1,026751	252 431,87	71 123,04	151 137,75	558 347,19	28 749,03	1 061 788,88	800 612,06	261 176,82	-0,3660	-1 036,15	543 240,48	
2020	1,043645	256 585,34	72 293,29	153 624,54	567 534,15	29 222,06	1 079 259,38	735 189,60	344 069,78	-0,4630	-2 515,20	884 795,06	
TOTAL		1 544 407,17	432 990,76	865 170,93	3 325 882,92	222 491,23	6 390 943,00	5 500 784,44	890 158,56			884 795,06	

→ Programme renouvellement 2021

Canalisation :

PLANIFICATION		BUDGET	NATURE DE L'OPÉRATION			
PROGRAMMATION		MONTANT ESTIMATIF DE L'OPÉRATION (EHT)	COMMUNE	RUE	COMPLÉMENT D'ADRESSE	NATURE DE L'OPÉRATION
2021		92 000,00 €	MENTON	avenue de prades		Renouvellement renforcement d'un total de 230 ml de canalisation en fonte DN 100 et création antenne incendie
2021	1ere phase 450 ml	190 000,00 €	ROQUEBRUNE CAP MARTIN	avenue winston churchill		Renouvellement d'un total de 750 ml de canalisation en PVC et fonte DN 100.
2021		70 000,00 €	ROQUEBRUNE CAP MARTIN	Avenue du Danemark		P1 renouvellement renforcement de 280 ml de canalisation en F100
2021		12 500,00 €	CASTILLON	Passage Solferino		Renouvellement de 50ml de PVC 110 en PEHD 110
2021		8 000,00 €	CASTELLAR	Adduction Source Menot		réfection définitive by-pass adduction source Menot
2021		100 000,00 €	ROQUEBRUNE CAP MARTIN	avenue pasteur	rd6007 du pr 71+ 310 au pr 71+580	Renouvellement de 265 ml de canalisation en fonte DN100
2021		40 000,00 €	MENTON	Route des Cabrolles	concerne également l'allée du Vallon sur St Agnès et des propriétés privées entre l'Av de Prades et la Rte des Cabrolles	Maillage en DN100 sur 65ml. Pose d'un détendeur en chambre DN80. Abandon d'environ 130ml de conduite vétuste Fonte DN80 en terrain inaccessible par 2 tamponnages.

Production :

Forage VAL DE VILLE SUPERIEUR	Compteur
Chambre de manœuvre BATTERIE	Armoire Automate TSX 57
Chambre de manœuvre BATTERIE	Armoire de Commande Vannes
	Déshumidificateur
Réservoir BAOUSSET	Compteur Mécanique DN500
Réservoir BAOUSSET	Vanne motorisée DN500
	VANne d'isolement compartiment 1
	Vanne d'isolement compartiment 2 et 3
Réservoir GRANGES ST PAUL	Vanne Motorisée DN250
Réservoir SEUIL	Clapet à Disque Concentrique DN100
Réservoir SEUIL	Clapet à Disque Concentrique DN100
Réservoir VALLIERES	Clapet à Disque Concentrique DN400
Réservoir VALLIERES	Clapet à Disque Concentrique DN400
Réservoir VALLIERES	Clapet à Disque Concentrique DN400
Réservoir VALLIERES	Vanne Manuelle DN200
Réservoir VALLIERES	Vanne Manuelle DN200
Réservoir VALLIERES	Vanne Manuelle DN300
Réservoir VALLIERES	Vanne Manuelle DN400
Réservoir VIRARON	Clapet à Disque Concentrique DN100
Réservoir VIRARON	Clapet à Disque Concentrique DN100

<b>Station de la COLLETA</b>	<b>Groupe Electropompe de Surface 40m<sup>3</sup>/h à 227m</b>
<b>Station du COL DE GARDE</b>	<b>Groupe Electropompe 15m<sup>3</sup> a 100m</b>

Les travaux de renouvellement au réservoir des Vallières est lié à la réalisation du by-pass du réservoir

## 5.4 Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter les engagements liés à l'exécution du service public et qui, à ce titre, peuvent entraîner des obligations financières entre Veolia, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, ce chapitre ne présente que les « engagements significatifs, sortant de l'ordinaire, nécessaires à la continuité du service, existant à la fin de la période objet du rapport, et qui à la fois devraient se continuer au-delà du terme normal de la convention de délégation et être repris par l'exploitant futur ».

Afin de rester simples, les informations fournies ont une nature qualitative. A la demande de la Collectivité, et en particulier avant la fin du contrat, Veolia pourra détailler ces éléments.

### 5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base de ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

#### → Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

- ✓ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>2</sup> : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- ✓ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

#### → Biens de retour

Les biens de retour (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) sont remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

#### → Biens de reprise

Les biens de reprise (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) seront remis au nouvel exploitant, si celui-ci le souhaite, à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat. Ces biens doivent généralement être achetés par le nouvel exploitant.

---

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

<sup>2</sup> Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

### → *Autres biens ou prestations*

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

### → *Consommations non relevées et recouvrement des sommes dues au délégataire à la fin du contrat*

Les sommes correspondantes au service exécuté jusqu'à la fin du contrat sont dues au délégataire sortant. Il y a lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation (relevé spécifique, prorata temporis) et de recouvrement des sommes dues qui s'imposeront au nouvel exploitant, ainsi que les modalités de reversement des surtaxes correspondantes.

## 5.4.2 Dispositions applicables au personnel

Les dispositions applicables au personnel du délégataire sortant s'apprécient dans le contexte de la période de fin de contrat. Les engagements qui en découlent pour le nouvel exploitant ne peuvent pas faire ici l'objet d'une présentation totalement exhaustive, pour deux motifs principaux :

- ✓ ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,
- ✓ ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

Veolia propose de rencontrer la Collectivité sur ce sujet pour inventorier les contraintes qui s'appliqueront en fin de contrat.

### → *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ✓ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ✓ des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " Veolia - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1<sup>er</sup> janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraite, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

### → *Protection des salariés et de l'emploi en fin de contrat*

Des dispositions légales assurent la protection de l'emploi et des salariés à l'occasion de la fin d'un contrat, lorsque le service est susceptible de changer d'exploitant, que le futur exploitant ait un statut public ou privé. A défaut, il est de la responsabilité de la Collectivité de prévoir les mesures appropriées.

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments incorporels (clientèle, droit au bail, etc.) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée, l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

Dans cette hypothèse, Veolia transmettra à la Collectivité, à la fin du contrat, la liste des salariés affectés au contrat ainsi que les éléments d'information les concernant (en particulier masse salariale correspondante).

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

A défaut d'application des dispositions précitées, seule la Collectivité peut prévoir les modalités permettant la sauvegarde des emplois correspondant au service concerné par le contrat de délégation qui s'achève. Veolia se tient à la disposition de la Collectivité pour fournir en amont les informations nécessaires à l'anticipation de cette question.

En tout état de cause, d'un point de vue général, afin de clarifier les dispositions applicables et de protéger l'emploi, nous proposons de préciser avec la Collectivité avant la fin du contrat, le cadre dans lequel sera géré le statut des salariés et la protection de l'emploi à la fin du contrat. Il est utile que ce cadre soit précisé dans le cahier des charges du nouvel exploitant.

La liste nominative des agents<sup>3</sup> affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

### → *Comptes entre employeurs successifs*

Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

- ✓ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- ✓ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13<sup>ème</sup> mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....,
- ✓ concernant les autres rémunérations : pas de comptes à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...

---

<sup>3</sup> Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.

# 6.

## ANNEXES



## 6.1 La facture 120 m<sup>3</sup>

BEAUSOLEIL	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>191,05</b>	<b>184,01</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>153,25</b>	<b>146,21</b>	<b>-4,59%</b>
Abonnement			40,11	39,76	-0,87%
Consommation	120	0,8871	113,14	106,45	-5,91%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0450</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>37,20</b>	<b>70,03</b>	<b>88,25%</b>
<b>Part délégataire</b>				<b>32,83</b>	
Consommation	120	0,2736		32,83	
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>37,20</b>	<b>37,20</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,3100	37,20	37,20	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>62,69</b>	<b>72,37</b>	<b>15,44%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	32,40	33,60	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			12,29	20,77	69,00%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>290,94</b>	<b>326,41</b>	<b>12,19%</b>

CASTELLAR	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>191,05</b>	<b>184,01</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>153,25</b>	<b>146,21</b>	<b>-4,59%</b>
Abonnement			40,11	39,76	-0,87%
Consommation	120	0,8871	113,14	106,45	-5,91%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0450</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>57,60</b>	<b>196,33</b>	<b>240,85%</b>
<b>Part délégataire</b>				<b>138,73</b>	
Consommation	120	1,1561		138,73	
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>57,60</b>	<b>57,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,4800	57,60	57,60	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>62,69</b>	<b>85,00</b>	<b>35,59%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	32,40	33,60	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			12,29	33,40	171,77%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>311,34</b>	<b>465,34</b>	<b>49,46%</b>

CASTILLON	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>191,05</b>	<b>184,01</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>153,25</b>	<b>146,21</b>	<b>-4,59%</b>
Abonnement			40,11	39,76	-0,87%
Consommation	120	0,8871	113,14	106,45	-5,91%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,4</b>	<b>0,00%</b>
Consommation (Part Syndicale)	120	0,27	32,40	32,4	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,045</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>181,38</b>	<b>181,38</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>181,38</b>	<b>181,38</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			18,18	18,18	0,00%
Consommation	120	1,36	163,20	163,20	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>82,63</b>	<b>83,51</b>	<b>1,07%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,28	32,40	33,60	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,15	18,00	18,00	0,00%
TVA			32,23	31,91	-0,99%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>455,06</b>	<b>448,90</b>	<b>-1,35%</b>

GORBIO	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>191,05</b>	<b>184,01</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>153,25</b>	<b>146,21</b>	<b>-4,59%</b>
Abonnement			40,11	39,76	-0,87%
Consommation	120	0,8871	113,14	106,45	-5,91%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0450</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>57,60</b>	<b>196,33</b>	<b>240,85%</b>
<b>Part délégataire</b>				<b>138,73</b>	
Consommation	120	1,1561		138,73	
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>57,60</b>	<b>57,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,4800	57,60	57,60	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>62,69</b>	<b>85,00</b>	<b>35,59%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	32,40	33,60	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			12,29	33,40	171,77%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>311,34</b>	<b>465,34</b>	<b>49,46%</b>

LA TURBIE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>191,05</b>	<b>184,01</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>153,25</b>	<b>146,21</b>	<b>-4,59%</b>
Abonnement			40,11	39,76	-0,87%
Consommation	120	0,8871	113,14	106,45	-5,91%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0450</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>69,86</b>	<b>70,03</b>	<b>0,24%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>32,66</b>	<b>32,83</b>	<b>0,52%</b>
Consommation	120	0,2736	32,66	32,83	0,52%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>37,20</b>	<b>37,20</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,3100	37,20	37,20	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>62,69</b>	<b>72,37</b>	<b>15,44%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	32,40	33,60	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			12,29	20,77	69,00%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>323,60</b>	<b>326,41</b>	<b>0,87%</b>

MENTON	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>191,05</b>	<b>184,01</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>153,25</b>	<b>146,21</b>	<b>-4,59%</b>
Abonnement			40,11	39,76	-0,87%
Consommation	120	0,8871	113,14	106,45	-5,91%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation (Part Syndicale)	120	0,27	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,045</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>195,62</b>	<b>196,33</b>	<b>0,36%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,02</b>	<b>138,73</b>	<b>0,52%</b>
Consommation	120	1,1561	138,02	138,73	0,52%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>57,60</b>	<b>57,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,48	57,60	57,60	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>84,05</b>	<b>85,00</b>	<b>1,13%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,28	32,40	33,6	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,15	18,00	18	0,00%
TVA			33,65	33,40	-0,74%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>470,72</b>	<b>465,35</b>	<b>-1,14%</b>

PEILLE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>191,05</b>	<b>184,01</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>153,25</b>	<b>146,21</b>	<b>-4,59%</b>
Abonnement			40,11	39,76	-0,87%
Consommation	120	0,8871	113,14	106,45	-5,91%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0450</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>116,40</b>	<b>116,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>116,40</b>	<b>116,40</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			26,40	26,40	0,00%
Consommation	120	0,7500	90,00	90,00	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>62,69</b>	<b>63,57</b>	<b>1,40%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	32,40	33,60	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			12,29	11,97	-2,60%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>370,14</b>	<b>363,98</b>	<b>-1,66%</b>

ROQUEBRUNE CAP MARTIN	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>191,05</b>	<b>184,01</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>153,25</b>	<b>146,21</b>	<b>-4,59%</b>
Abonnement			40,11	39,76	-0,87%
Consommation	120	0,8871	113,14	106,45	-5,91%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0450</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>332,46</b>	<b>312,60</b>	<b>-5,97%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>285,66</b>	<b>285,00</b>	<b>-0,23%</b>
Consommation	120	2,3750	285,66	285,00	-0,23%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>46,80</b>	<b>27,60</b>	<b>-41,03%</b>
Consommation	120	0,2300	46,80	27,60	-41,03%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>62,69</b>	<b>96,62</b>	<b>54,12%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	32,40	33,60	3,70%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			12,29	45,02	266,31%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>586,20</b>	<b>593,23</b>	<b>1,20%</b>

STE AGNES	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2021
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>184,012</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>146,212</b>
Abonnement			39,76
Consommation	120	0,8871	106,5
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>
Consommation (Part Syndicale)	120	0,27	32,40
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,045</b>	<b>5,40</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>196,33</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,73</b>
Consommation Part traitement	120	0,8825	105,90
Consommation Part collecte	120	0,2736	32,83
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>57,6</b>
Consommation Part CARF	120	0,31	37,20
Conso Part collecte CARF	120	0,17	20,40
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>85,00</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,28	33,60
Modernisation du réseau de collecte	120	0,15	18,00
TVA			33,40
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>465,35</b>

### Rémunération du service

La rémunération du service assuré à chaque abonné comporte deux éléments :

- un abonnement annuel payable d'avance par semestre;
- un prix au m<sup>3</sup> consommé, partie variable de la rémunération, payable à l'issue de la période de facturation avec un acompte sur prévision en fin de 1er semestre.

L'abonnement et le prix du m<sup>3</sup> comprennent :

- une part participant à la rémunération du délégataire;
- une part destinée à la commune (surtaxe communale).

### Rémunération du délégataire

La rémunération du délégataire est destinée à couvrir :

- la réalisation et le financement des programmes de travaux de grosses réparations et de renouvellement à caractère patrimonial mis à sa charge par le présent contrat, ainsi que les travaux concessifs tels que prévus à l'article 38 ci-dessus, si l'une des options est levée par la collectivité ;
- l'ensemble des autres missions constitutives de l'exploitation du service, y compris les travaux de renouvellement et de grosses réparations à caractère fonctionnel ;
- l'achat d'eau auprès des autres communes ou syndicats.

## 6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>BEAUSOLEIL</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 024	4 120	4 123	4 202	4 123	-1,9%
Nombre d'abonnés (clients)	612	614	628	615	652	6,0%
Volume vendu (m3)	158 719	154 124	150 296	162 725	151 962	-6,6%
<b>CASTELLAR</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	992	998	1 027	1 068	1 109	3,8%
Nombre d'abonnés (clients)	279	284	589	593	602	1,5%
Volume vendu (m3)	48 138	57 981	58 779	66 201	66 784	0,9%
<b>CASTILLON</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	388	387	385	380	374	-1,6%
Nombre d'abonnés (clients)		244	251	253	253	0,0%
Volume vendu (m3)		8 987	21 294	18 991	21 225	11,8%
<b>GORBIO</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 340	1 339	1 401	1 481	1 563	5,5%
Nombre d'abonnés (clients)	656	671	677	686	684	-0,3%
Volume vendu (m3)	88 882	98 853	95 808	91 176	90 550	-0,7%
<b>LA TURBIE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	3 204	3 188	3 160	3 146	3 118	-0,9%
Nombre d'abonnés (clients)	1 947	1 977	2 006	2 049	63	-96,9%
Volume vendu (m3)	444 018	474 911	490 103	423 695	454 148	7,2%
<b>MENTON</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	8 589	8 718	8 620	8 683	8 838	1,8%
Nombre d'abonnés (clients)	1 963	1 999	2 057	2 131	2 149	0,8%
Volume vendu (m3)	590 969	614 473	620 426	582 144	600 055	3,1%
<b>PEILLE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 366	2 372	2 373	2 385	2 395	0,4%
Nombre d'abonnés (clients)	599	603	600	594	593	-0,2%
Volume vendu (m3)	62 020	58 366	60 405	50 938	53 330	4,7%
<b>ROQUEBRUNE CAP MARTIN</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	12 791	13 028	12 845	13 093	12 826	-2,0%
Nombre d'abonnés (clients)	4 821	4 961	5 066	5 106	5 184	1,5%
Volume vendu (m3)	1 780 100	1 750 379	1 629 021	1 663 849	1 680 215	1,0%
<b>SAINTE AGNES</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 183	1 181	1 236	1 294	1 352	4,5%
Nombre d'abonnés (clients)	619	631	641	648	660	1,9%
Volume vendu (m3)	72 228	79 690	70 249	74 943	72 604	-3,1%
<b>Autre(s)</b>						
Nombre d'abonnés (clients)		699	711	722	728	0,8%
Volume vendu (m3)			243 154	263 404	262 028	-0,5%

## 6.3 La qualité de l'eau

### 6.3.1 La ressource

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses obtenus sur l'ensemble des ressources du service :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	28	28	24	24
Physico-chimique	4134	4134	22	22

Tous les résultats sont conformes.

### 6.3.2 L'eau produite et distribuée

La qualité de l'eau produite et distribuée est évaluée au regard des limites de qualité et des références de qualité définies par la réglementation :

- ✓ les limites de qualité visent les paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur,
- ✓ les références de qualité sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau potable. Un dépassement ne traduit pas forcément un risque sanitaire pour le consommateur mais implique la mise en œuvre d'actions correctives.

#### → Conformité des prélèvements

Tableaux synthétiques de la conformité des prélèvements aux limites de qualité :

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	105	105	97	97	202	202
Physico-chimie	105	105	25	25	130	130

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 Délégataire	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

### → Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité<sup>4</sup> :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	210	210	194	194
Physico-chimique	699	699	26	26
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	420	420	389	386
Physico-chimique	1114	1109	593	587
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	585		198	

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

### 6.3.3 Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau

#### PC - Forage Fontanin Captage

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	3		3	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	1		1	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	1		1	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
pH mesuré au labo	7.93	7.93	7.93	1	Unité pH	
Turbidité	0.52	0.52	0.52	1	NFU	
Température de l'eau	12	12	12	1	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	586	586	586	1	µS/cm	

<sup>4</sup> Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

PC - Forage FONTI

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	25		25	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	5		5	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	240	240	240	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.8	7.8	7.8	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.58	7.58	7.58	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	19.7	19.7	19.7	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	23.16	23.16	23.16	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.19	0.19	0.19	1	NFU	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Détergeant anionique	0	0	0	1	mg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	14.2	14.2	14.2	1	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	71.4	71.4	71.4	1	mg/l	
Chlorures	9.1	9.1	9.1	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	441	441	441	1	µS/cm	
Magnésium	12.9	12.9	12.9	1	mg/l	
Potassium	1	1	1	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	6.4	6.4	6.4	1	mg/l	
Sodium	5.9	5.9	5.9	1	mg/l	<= 200
Sulfates	30.4	30.4	30.4	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	1	Qualitatif	
Oxygène dissous	10	10	10	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	108	108	108	1	%sat.	>= 30
Déséthylatrazine	0.006	0.006	0.006	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	2.9	2.9	2.9	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.06	0.06	0.06	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Hexachlorobutadiène	0.029	0.029	0.029	1	µg/l	<= 2
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	70	70	70	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	

PC - Forage FONTI

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.035	0.035	0.035	1	µg/l	<= 5
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 194	0	0	0	1	µg/l	
PCB 209	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	31	31	31	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	1	Bq/l	

PC - Forage Petrinca

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	12		12	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	326	326	326	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.3	7.3	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.22	7.22	7.22	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	26.7	26.7	26.7	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	34.08	34.08	34.08	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	1.8	1.8	1.8	1	NFU	
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Détergeant anionique	0	0	0	1	mg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Température de l'eau	14.8	14.8	14.8	1	°C	<= 25
Fer total	12	12	12	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	125.8	125.8	125.8	1	mg/l	
Chlorures	8.2	8.2	8.2	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	628	628	628	1	µS/cm	
Magnésium	6.4	6.4	6.4	1	mg/l	
Potassium	0.7	0.7	0.7	1	mg/l	
Sodium	5.9	5.9	5.9	1	mg/l	<= 200
Sulfates	65	65	65	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.5	0.5	0.5	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	1	Qualitatif	
Oxydabilité KMnO4 Acide Chaud	0	0	0	1	mg/l O2	
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	
Cadmium dissous	0	0	0	1	µg/l	
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50

PC - Forage Petrinca

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Fluorures	70	70	70	1	µg/l	
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium dissous	0	0	0	1	µg/l	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 194	0	0	0	1	µg/l	
PCB 209	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	22	22	22	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.04	0.04	0.04	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.06	0.06	0.06	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	
Benzène	0	0	0	1	µg/l	

PC - Forages de la Rua

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	1		1	1	n/100ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	234	234	234	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.5	7.5	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.57	7.57	7.57	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.04	7.04	7.04	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	19.15	19.15	19.15	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	20.49	20.49	20.49	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.23	0.55	0.87	2	NFU	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Détergeant anionique	0	0	0	1	mg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	13.6	14.4	15.2	2	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	69.6	69.6	69.6	1	mg/l	
Chlorures	8.3	8.3	8.3	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	445	449.5	454	2	µS/cm	
Magnésium	7.5	7.5	7.5	1	mg/l	
Potassium	1	1	1	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	8.1	8.1	8.1	1	mg/l	
Sodium	6.3	6.3	6.3	1	mg/l	<= 200
Sulfates	32.5	32.5	32.5	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.4	0.4	0.4	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	1	Qualitatif	
Oxygène dissous	8.7	8.7	8.7	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	94	94	94	1	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	2.7	2.7	2.7	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.05	0.05	0.05	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.023	0.023	0.023	1	mg/l P2O5	
Hexachlorobutadiène	0.024	0.024	0.024	1	µg/l	<= 2
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	

PC - Forages de la Rua

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	80	80	80	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.024	0.024	0.024	1	µg/l	<= 5
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 194	0	0	0	1	µg/l	
PCB 209	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	31	31	31	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.04	0.04	0.04	1	Bq/l	
Chlore libre	0.62	0.62	0.62	1	mg/l	
Chlore total	0.62	0.62	0.62	1	mg/l	

PC - Source de BAUSSON (Ste Agnes)

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	2	n/100ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		89	2	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1		56	2	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	282	282	282	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.4	7.4	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.49	7.49	7.49	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.78	6.78	6.78	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	23.15	23.15	23.15	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	22.93	22.93	22.93	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0.475	0.95	2	NFU	
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Détergeant anionique	0	0	0	1	mg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Température de l'eau	12	12.15	12.3	2	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	81.2	81.2	81.2	1	mg/l	
Chlorures	5.3	5.3	5.3	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	458	468.5	479	2	µS/cm	
Magnésium	6.4	6.4	6.4	1	mg/l	
Potassium	0	0	0	1	mg/l	
Sodium	2.1	2.1	2.1	1	mg/l	<= 200
Sulfates	7.8	7.8	7.8	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	1	Qualitatif	
Oxydabilité KMnO4 Acide Chaud	0	0	0	1	mg/l O2	
Ammonium	0.05	0.05	0.05	1	mg/l	<= 4
Nitrates	1.1	1.1	1.1	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.02	0.02	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	
Cadmium dissous	0	0	0	1	µg/l	

PC - Source de BAUSSON (Ste Agnes)

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium dissous	0	0	0	1	µg/l	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 194	0	0	0	1	µg/l	
PCB 209	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	0	0	0	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	
Benzène	0	0	0	1	µg/l	

**PC - Source GOURRA Captage**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	3		3	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	2		2	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	1		1	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	3		3	1	n/100ml	<= 10000
pH mesuré au labo	7.72	7.72	7.72	1	Unité pH	
Turbidité	0.44	0.44	0.44	1	NFU	
Température de l'eau	11.5	11.5	11.5	1	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	469	469	469	1	µS/cm	

PC - Source Menaud

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	6		6	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	5		5	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	42		42	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	2		2	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		0	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	293	293	293	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.8	7.9	8	2	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.46	7.46	7.46	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	24.05	24.05	24.05	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	28.33	28.33	28.33	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.13	0.13	0.13	1	NFU	
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Détergeant anionique	0	0	0	2	mg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Température de l'eau	11.2	11.7	12.2	2	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Fer total	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	93.9	93.9	93.9	1	mg/l	
Chlorures	4.4	4.4	4.4	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	594	594	594	1	µS/cm	
Magnésium	11.8	11.8	11.8	1	mg/l	
Potassium	1	1	1	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	8.6	8.6	8.6	1	mg/l	
Sodium	3.5	3.5	3.5	1	mg/l	<= 200
Sulfates	47.3	47.3	47.3	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	2	Qualitatif	
Oxydabilité KMnO4 Acide Chaud	0	0	0	1	mg/l O2	
Oxygène dissous	9.6	9.6	9.6	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	106	106	106	1	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	1.1	1.1	1.1	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.02	0.02	1	mg/l	

PC - Source Menaud

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Baryum	0.024	0.024	0.024	1	mg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0	0	0	1	mg/l	
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	100	100	100	1	µg/l	
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Zinc	0	0	0	1	mg/l	<= 5
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 194	0	0	0	1	µg/l	
PCB 209	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	2	µg/l	

**PC - Source Menaud**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	22	26.5	31	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	
Benzène	0	0	0	1	µg/l	

PC - Source Petrinca

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	2		2	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	330	330	330	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.5	7.5	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.3	7.3	7.3	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	27.05	27.05	27.05	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	28.59	28.59	28.59	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	1	NFU	
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Détergeant anionique	0	0	0	1	mg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Température de l'eau	13.6	13.6	13.6	1	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	105.3	105.3	105.3	1	mg/l	
Chlorures	7.2	7.2	7.2	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	577	577	577	1	µS/cm	
Magnésium	5.5	5.5	5.5	1	mg/l	
Potassium	1	1	1	1	mg/l	
Sodium	5.1	5.1	5.1	1	mg/l	<= 200
Sulfates	25.3	25.3	25.3	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.4	0.4	0.4	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	1	Qualitatif	
Oxydabilité KMnO4 Acide Chaud	0	0	0	1	mg/l O2	
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0.8	0.8	0.8	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.02	0.02	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	
Cadmium dissous	0	0	0	1	µg/l	
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50

PC - Source Petrinca

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Fluorures	70	70	70	1	µg/l	
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium dissous	0	0	0	1	µg/l	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 194	0	0	0	1	µg/l	
PCB 209	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0.05	0.05	0.05	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	31	31	31	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	
Benzène	0	0	0	1	µg/l	

**UP - Production Faiscins**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	2	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		4	2	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		3	2	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	= 0
pH mesuré au labo	6.87	6.93	6.99	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.32	0.4	0.48	2	NFU	<= 1
Température de l'eau	16.8	17.05	17.3	2	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	463	519.5	576	2	µS/cm	[200 - 1200]
Chlore libre	0.28	0.3	0.32	2	mg/l	
Chlore total	0.3	0.315	0.33	2	mg/l	

UP - Production Rua

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		1	11	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		4	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		5	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	10	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	10	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	10	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	233	233	233	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.45	7.5	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.57	7.57	7.57	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.73	7.211	7.73	10	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	19.1	19.3	19.5	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	20.96	21.075	21.19	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0.15	0.427	0.87	10	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	9.5	13.7	16.4	10	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	72.4	72.4	72.4	1	mg/l	
Chlorures	7.7	8.05	8.4	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	436	461.1	612	10	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	7.5	7.5	7.5	1	mg/l	
Potassium	1	1	1	1	mg/l	
Sodium	5.9	5.9	5.9	1	mg/l	<= 200
Sulfates	30.9	32	33.1	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.6	0.61	0.63	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	3.3	3.35	3.4	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.07	0.07	0.07	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.028	0.028	0.028	1	mg/l	<= 0.7
Bore	38	38	38	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	60	60	60	1	µg/l	<= 1500

UP - Production Rua

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	31	31	31	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.06	0.06	0.06	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	7000	7000	7000	1	mBq/l	<= 100000
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.3	0.406	0.62	10	mg/l	
Chlore total	0.31	0.438	0.62	10	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	3.6	3.6	3.6	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.2	2.2	2.2	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	3	3	3	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	8.8	8.8	8.8	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

UP - Production Sainte Agnes

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		14	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		3	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	267	267	267	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.5	7.5	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.32	7.32	7.32	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.95	7.352	7.77	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	21.85	22.6	23.35	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	23.95	24.14	24.33	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.18	0.415	0.81	6	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10	15.033	20.3	6	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	83.6	83.6	83.6	1	mg/l	
Chlorures	5.4	5.5	5.6	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	429	465.833	501	6	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	7.4	7.4	7.4	1	mg/l	
Potassium	0	0	0	1	mg/l	
Sodium	2.1	2.1	2.1	1	mg/l	<= 200
Sulfates	7.4	15.35	23.3	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.25	0.8	4	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.1	1.2	1.3	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.025	0.03	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.016	0.016	0.016	1	mg/l	<= 0.7
Bore	15	15	15	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1

UP - Production Sainte Agnes

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	0	0	0	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	<= 100000
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0	0.212	0.37	6	mg/l	
Chlore total	0	0.232	0.41	6	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	1.1	1.1	1.1	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.6	1.6	1.6	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.5	1.5	1.5	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	4.2	4.2	4.2	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

UP - Production Val de Ville Supér

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		8	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		3	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	8	8	8	1	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	6.6	7.085	7.98	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	25.85	25.85	25.85	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	27.56	27.56	27.56	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.09	0.318	0.79	6	NFU	<= 1
Température de l'eau	9.7	13.333	19.7	6	°C	<= 25
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Chlorures	3.6	3.6	3.6	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	469	532.333	614	6	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	27.9	27.9	27.9	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.6	0.73	0.82	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0	0	0	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.21	0.473	0.71	6	mg/l	
Chlore total	0.23	0.5	0.77	6	mg/l	

UP - Production VdV CARCAIS

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		5	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.9	7.9	7.9	1	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	6.59	7.093	8.04	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	8.25	8.25	8.25	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	22.45	22.45	22.45	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0.273	0.52	6	NFU	<= 1
Température de l'eau	9.1	14.483	20.7	6	°C	<= 25
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Chlorures	3.9	3.9	3.9	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	425	475	499	6	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	136	136	136	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.1	0.3	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.2	1.2	1.2	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.02	0.02	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.03	0.135	0.22	6	mg/l	
Chlore total	0.04	0.162	0.24	6	mg/l	

UP - Station Javellisation Petrinca

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	2	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	2	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	2	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	8	8	8	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.98	8	8.02	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	24.5	24.925	25.35	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	29.42	29.69	29.96	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0	0.065	0.13	2	NFU	<= 2
Température de l'eau	13.6	14.3	15	2	°C	<= 25
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Chlorures	7.1	7.2	7.3	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	536	551	566	2	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	30.6	32.5	34.4	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.5	0.5	0.5	2	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.8	0.9	1	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.02	0.02	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.27	0.325	0.38	2	mg/l	
Chlore total	0.28	0.355	0.43	2	mg/l	

**ZD - CASTELLET/COLETTA**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		5	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.5	7.5	7.5	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	6.82	7.488	8.13	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0	0.522	1.2	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	9.2	15.117	24.5	6	°C	<= 25
Fer total	10	17.5	25	2	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	301	427.5	482	6	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.4	2.95	4.5	2	mg/l	<= 50
Aluminium total	0	0.04	0.079	2	mg/l	<= 0.2
Chlore libre	0	0.115	0.28	6	mg/l	
Chlore total	0	0.138	0.3	6	mg/l	

**ZD - GRAVE DE PEILLE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	12	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	12	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		4	12	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	12	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	12	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	12	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.471	7.7	7	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	6.69	7.353	7.74	12	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	7	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Turbidité	0.13	0.268	0.7	12	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.5	16.85	23.3	12	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	3	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	438	477.083	778	12	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	7	mg/l	<= 0.1
Nitrates	2.6	3.671	5.9	7	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.08	0.08	0.08	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0	0	3	mg/l	<= 0.2
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	0.218	0.218	0.218	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	3	3	3	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
Fluoranthène	0.015	0.015	0.015	1	µg/l	
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	0.15	0.317	0.56	12	mg/l	
Chlore total	0.17	0.343	0.58	12	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	2.9	2.9	2.9	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.2	2.2	2.2	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	3	3	3	1	µg/l	

**ZD - GRAVE DE PELLE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Trihalométhanes totaux (4)	8.1	8.1	8.1	1	µg/l	<= 100

ZD - Petrinca

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	11	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		4	11	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		4	11	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	11	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	11	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.6	7.771	7.9	7	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.01	7.625	7.97	11	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	7	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0	0.303	0.74	11	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.2	15.691	21.6	11	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	495	529	620	11	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	7	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.6	1.086	1.4	7	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.02	0.02	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
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	0.085	0.085	0.085	1	mg/l	<= 2
Nickel	6	6	6	1	µg/l	<= 20
Plomb	3	3	3	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(1,12)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
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
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	0.14	0.274	0.39	11	mg/l	
Chlore total	0.16	0.294	0.4	11	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	1.7	1.7	1.7	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.2	2.2	2.2	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	2	2	2	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	5.9	5.9	5.9	1	µg/l	<= 100

ZD - Sainte Agnès Village

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	11	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	11	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		4	11	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	11	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	11	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 agressif	15.8	15.8	15.8	1	mg/l	
CO2 libre calculé	18.38	18.38	18.38	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	285	285	285	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.486	7.7	7	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.57	7.57	7.57	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.9	7.481	7.84	11	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	23.4	23.4	23.4	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	7	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0	0.295	0.83	11	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	6.2	14.855	23.7	11	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	3	µg/l	<= 200
Calcium	85.3	85.3	85.3	1	mg/l	
Chlorures	5.4	5.4	5.4	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	440	481.909	646	11	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	6.8	6.8	6.8	1	mg/l	
Potassium	0.5	0.5	0.5	1	mg/l	
Sodium	1.9	1.9	1.9	1	mg/l	<= 200
Sulfates	7.7	7.7	7.7	1	mg/l	<= 250
Ammonium	0	0	0	7	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1	1.114	1.2	7	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.02	0.02	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0	0	3	mg/l	<= 0.2
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	0	0	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5

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
Fluoranthène	0.065	0.065	0.065	1	µg/l	
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	0.188	0.39	11	mg/l	
Chlore total	0	0.207	0.4	11	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	1.2	1.2	1.2	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.8	1.8	1.8	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.8	1.8	1.8	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	4.8	4.8	4.8	1	µg/l	<= 100

**ZD - VAL DE VILLE SUP**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	5	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		6	5	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.5	7.667	7.8	3	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.03	7.498	7.86	5	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0.14	0.39	0.96	5	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	8.4	13.88	22.1	5	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	444	486.6	504	5	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0	0	0	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
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	0.03	0.03	0.03	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	4	4	4	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(1,12)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
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
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	0.13	0.51	0.73	5	mg/l	
Chlore total	0.14	0.552	0.77	5	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	4.9	4.9	4.9	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.4	1.4	1.4	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	3.1	3.1	3.1	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	9.4	9.4	9.4	1	µg/l	<= 100

ZD - Zone Est

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	28	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		13	28	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		15	28	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	28	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	28	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	28	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.644	7.9	16	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	6.75	7.554	8.06	28	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	16	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	16	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	28	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	28	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	16	Qualitatif	
Turbidité	0	0.336	1.93	28	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.8	17.875	28.3	28	°C	<= 25
Fer total	0	11.429	33	7	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	457	528.893	819	28	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	16	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.2	1.6	2.9	16	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.02	0.02	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0.005	0.014	7	mg/l	<= 0.2
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	0	0	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	3	3	3	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
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
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	0.136	0.29	28	mg/l	
Chlore total	0	0.149	0.29	28	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	2	2	2	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.5	1.5	1.5	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.9	1.9	1.9	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	5.4	5.4	5.4	1	µg/l	<= 100

**ZD - Zone intermédiaire**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	56	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		10	56	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		8	56	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	56	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	56	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	56	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 agressif	0	0	0	1	mg/l	
CO2 libre calculé	9.25	9.25	9.25	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	3		3	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	163	163	163	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.668	7.8	38	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.71	7.71	7.71	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.74	7.574	8.02	56	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	13.4	13.4	13.4	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	38	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	38	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		1	56	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	56	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	38	Qualitatif	
Turbidité	0	0.348	3.7	56	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.1	16.757	25.6	56	°C	<= 25
Fer total	0	15.294	84	17	µg/l	<= 200
Calcium	81.3	81.3	81.3	1	mg/l	
Chlorures	3.8	3.8	3.8	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	309	505.339	1042	56	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	11.6	12.2	12.8	2	mg/l	
Potassium	0.6	0.6	0.6	1	mg/l	
Sodium	3.2	3.2	3.2	1	mg/l	<= 200
Sulfates	133	133	133	1	mg/l	<= 250
Ammonium	0	0	0	38	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.1	1.692	3.3	38	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.03	0.03	0.03	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0.002	0.015	16	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0	0	0	3	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Zinc	0	0	0	1	mg/l	

Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.03	0.2	0.4	56	mg/l	
Chlore total	0.05	0.224	0.4	56	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0.69	0.8	0.91	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.87	0.93	0.99	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.99	0.995	1	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.68	2.725	2.77	2	µg/l	<= 100

ZD - Zone Ouest

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	41	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		4	41	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		6	41	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	41	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	41	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	41	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 agressif	0	0	0	2	mg/l	
CO2 libre calculé	1.1	2.805	4.51	2	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		4	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	80	85	90	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.747	8.2	17	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.84	8.045	8.25	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.6	7.467	8.34	41	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	6.55	6.95	7.35	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	17	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	41	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	41	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Turbidité	0	0.394	1.5	41	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	6.2	14.637	24.1	41	°C	<= 25
Fer total	0	13	34	11	µg/l	<= 200
Calcium	37.9	52.85	67.8	2	mg/l	
Chlorures	3.8	4.85	5.9	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	268	470.878	1071	41	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	4.4	6.65	8.9	2	mg/l	
Potassium	0.4	0.45	0.5	2	mg/l	
Sodium	3.3	3.7	4.1	2	mg/l	<= 200
Sulfates	55	92.5	130	2	mg/l	<= 250
Ammonium	0	0	0	17	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1	1.424	2	17	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.03	0.03	0.03	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0.033	0.064	0.084	11	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0	0	0	2	mg/l	<= 2
Nickel	0	7	14	2	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5

ZD - Zone Ouest

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0.001	0.002	2	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.213	0.5	41	mg/l	
Chlore total	0	0.235	0.5	41	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	5.8	8.4	11	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.22	0.325	0.43	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.5	2	2.5	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	7.52	10.725	13.93	2	µg/l	<= 100

## 6.4 Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

### Installation de production

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>CAP Goura</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		21 777	25 829	24 519	33 100	35,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)		1 279	1 253	1 243	1 228	-1,2%
Volume produit refoulé (m3)		17 031	20 616	19 726	26 950	36,6%
<b>FOR Fontanin</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		12 415	14 244	16 293	21 060	29,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)		1 607	1 571	1 194	1 304	9,2%
Volume produit refoulé (m3)		7 725	9 068	13 648	16 147	18,3%
<b>FOR Fonti</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	18	0	0	0	4 272	100%
Volume produit refoulé (m3)	0	0	0	0	0	0%
<b>FOR la Rua</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	40 403	46 243	45 494	49 438	45 708	-7,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	261	300	312	301	291	-3,3%
Volume produit refoulé (m3)	154 513	154 174	145 682	164 456	157 092	-4,5%
<b>FOR Val de ville Supérieur</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	1 715	1 734	1 153	1 262	1 201	-4,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	2 638	2 456	1 458	609	844	38,6%
Volume produit refoulé (m3)	650	706	791	2 073	1 423	-31,4%
<b>Source Bausson</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	954	980	1 099	1 073	1 104	2,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	38	56	0	30	48	60,0%
Volume produit refoulé (m3)	25 230	17 583	19 046	36 317	23 092	-36,4%
<b>Source Carcais</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			1 288	1 543	1 801	16,7%
<b>Source Val de ville Supérieur</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			1 130	1 262	1 201	-4,8%

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>STA Bordina</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	13 284	9 829	6 556	5 748	9 569	66,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	948	3 437	4 339	29 327	1 476	-95,0%
Volume pompé (m3)	14 019	2 860	1 511	196	6 481	3 206,6%
<b>STA d'Allavina</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	30 759	13 144	4 402	30 792	12 061	-60,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	3 096	2 569	2 739	2 477	2 615	5,6%
Volume pompé (m3)	9 936	5 117	1 607	12 430	4 612	-62,9%
<b>STA de Castellar</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	27 056	29 660	27 726	13 131		
Consommation spécifique (Wh/m3)	573	585	653	939		
Volume pompé (m3)	47 198	50 709	42 485	13 985		
<b>STA de la Coletta</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	490	3 920	4 862	5 230	15 455	195,5%
Energie facturée consommée (kWh)	490	3 920	4 862			
Consommation spécifique (Wh/m3)	0	0			1 386	
Volume pompé (m3)	0	0	0	0	11 148	100%
<b>STA de la Coupiera</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	7 529	12 720	8 952	9 724	15 665	61,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	568	557	572	636	1 126	77,0%
Volume pompé (m3)	13 248	22 848	15 648	15 288	13 908	-9,0%
<b>STA de la Couprière</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	2 016	100%
Energie facturée consommée (kWh)	0	0	0			
Consommation spécifique (Wh/m3)	0	0	0	0	693	100%
Volume pompé (m3)	4 773	3 794	3 047	2 978	2 908	-2,4%
<b>STA de la Grave de Peille</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	31 150	37 427	26 711	30 178	43 975	45,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	585	587	592	723	708	-2,1%
Volume pompé (m3)	53 260	63 811	45 088	41 742	62 109	48,8%
<b>STA de la Turbie</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			588 002	606 731	607 816	0,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)			1 218	1 201	1 228	2,2%
Volume pompé (m3)			482 603	505 282	494 945	-2,0%
<b>STA de Lai Barrai</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	210 628	222 016	132 823	185 963	102 229	-45,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 671	1 669	1 630	1 667	992	-40,5%
Volume pompé (m3)	126 038	133 059	81 504	111 543	103 075	-7,6%
<b>STA de l'Erbossiera</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	21 354	20 954	15 114	15 145	23 670	56,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	0	0				
Volume pompé (m3)	0	0	0	0		
<b>STA de Viraron</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	1 549	2 019	42 533	3 206	2 570	-19,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	583	584	9 350	534	579	8,4%
Volume pompé (m3)	2 658	3 460	4 549	6 005	4 435	-26,1%
<b>STA des Vallières</b>						

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	54 658	40 238	33 022	39 705	44 892	13,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	566	614	611	573	554	-3,3%
Volume pompé (m3)	96 639	65 497	54 025	69 246	81 011	17,0%
<b>STA du Carcais</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	1 171	7 589	1 715	1 543	1 801	16,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	856	5 212	1 184	684	753	10,1%
Volume pompé (m3)	1 368	1 456	1 448	2 256	2 392	6,0%
<b>STA du Col de Garde</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	14 606	9 822	9 285	20 900	13 953	-33,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	665	698	702	668	690	3,3%
Volume pompé (m3)	21 966	14 081	13 225	31 310	20 229	-35,4%
<b>STA Souletta</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	53 617	39 098	39 100	40 464	43 091	6,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 197	1 206	1 162	964	1 053	9,2%
Volume pompé (m3)	44 777	32 418	33 637	41 955	40 937	-2,4%
<b>STA Top of de Cap</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			0			
<b>SUR Concorde</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	1 292	1 307	1 311	5 809	1 398	-75,9%
Volume pompé (m3)	0	0				
<b>SUR Fontanelle</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		1 303	3 835	3 158	1 174	-62,8%
<b>SUR la Tranchée</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			0	0		
<b>Surpresseur du C.N.E.T</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		1 612	1 547	1 012	1 160	14,6%

## Réservoir ou château d'eau

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>RES Baousset</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				1 739	1 723	-0,9%
<b>RES Granges St Paul</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		196	195	243	493	102,9%
Energie facturée consommée (kWh)		196	195			
<b>RES Lai Barai</b>						
Energie facturée consommée (kWh)			0			
<b>RES Louis</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		1 720	627	869	522	-39,9%
Energie facturée consommée (kWh)		1 720	627			
<b>RES Paravieilla</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			0	0	0	0%
<b>RES Saint Michel Menton</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		6 593	6 812	6 663	6 546	-1,8%
Energie facturée consommée (kWh)		6 593	6 812			
<b>RES Saint Roch</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		761	1 231	874	1 436	64,3%
Energie facturée consommée (kWh)		761	1 231			
<b>RES Serre</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		3 057	2 320	2 090	2 102	0,6%
Energie facturée consommée (kWh)		3 057	2 320			
<b>RES Top of The Cap</b>						
Energie facturée consommée (kWh)			0			

## Installation de captage

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>FOR Crouzier</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			459	649	390	-39,9%
<b>FOR Faiscins</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			470	575	627	9,0%
<b>FOR Saint Bernard</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			0	0	0	0%
<b>Station de Pompage du C.N.E.T</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		13 413	14 301	14 120	17 601	24,7%

## 6.5 Les engagements spécifiques au service

### → *Récupération de la TVA de la Collectivité*

Cet état sera remis à la collectivité sur demande.

### → *La couverture des risques*

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes ci-après.

Elles ont vocation à couvrir la responsabilité de Veolia Eau qui pourrait être engagée au titre de l'exploitation même du service qui lui est confiée par le contrat de délégation de service public.

Par ailleurs, la collectivité conserve de son côté la responsabilité liée à la propriété de ses ouvrages. En conséquence, il lui appartient de souscrire les polices d'assurance de nature à couvrir les risques liés à l'existence des ouvrages.

**Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux**

Nous soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France** - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

**VEOLIA ENVIRONNEMENT**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218521** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

Les garanties s'exercent dans le respect de la législation locale et à concurrence des montants ci-après qui s'entendent par sinistre et pour l'ensemble des sinistres imputés à la période d'assurance, sans pouvoir excéder **10 000 000 EUR** pour la période d'assurance :

**GARANTIES DE BASE :**

**RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT** **10 000 000 EUR**

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

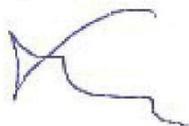
Période de la police du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 23/11/2020

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



### Attestation d'Assurance

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° **FRL00218421** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incombent dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

**Responsabilité Civile Exploitation**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par sinistre

**Responsabilité Civile Produits / Après-Livraison / Réception de travaux / Responsabilité Civile Professionnelle**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par année d'assurance

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.

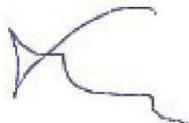
Période d'assurance du 01/01/2021 au 31/12/2021

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 20/11/2020

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :





<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
N° ASSURE : F18746E N° CONTRAT : 1351.001/ 2 85834 N° SIREN : 572 025 526	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00 Fax : 01.40.59.70.57	<b>VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX</b> <b>21, rue La Boétie</b> <b>75008 PARIS</b>

**Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS**

**Période de validité : du 01/01/2021 au 31/12/2021**

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA numéro **F18746E 1351.001 / 2 85834** pour l'ensemble de ses filiales.

**1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE**

**Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :**

- aux activités professionnelles suivantes : Entreprise, maître d'œuvre ou fabricant-vendeur dans tous domaines d'activités et notamment dans le domaine des Services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :
  - o Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
  - o Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
  - o Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
  - o Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
  - o Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
  - o Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
Entreprise régie par le code des assurances au capital  
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296  
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- Etanchéité de toitures.

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
Entreprise régie par le code des assurances au capital  
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296  
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques 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 COURTAGÉ, DÉPARTEMENT COURTAGÉ 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-courtagé.com](http://www.sma-courtagé.com)





## 2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
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.  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.	<b>En Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.
	<b>Hors Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.
	<b>En présence d'un CCRD :</b> Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	<b>Marché d'entreprise</b> 1 000 000 € épuisable par année d'assurance
	<b>Marché de maîtrise d'œuvre</b> 350 000 € épuisable par année d'assurance
<b>Durée et maintien des garanties :</b> La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

## 3- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré qui intervient en qualité de sous-traitant, en cas de dommages de nature décennale dans les conditions et limites posées par les articles 1792 et 1792.2 du Code civil, sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale. Cette garantie est accordée pour une durée ferme de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
Entreprise régie par le code des assurances au capital  
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296  
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

Le montant des garanties accordées reste celui prévu par L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE.

---

**La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.**

Fait à PARIS  
Le 08/12/2020

Le Président du Directoire  
*Par délégation*



---

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
Entreprise régie par le code des assurances au capital  
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296  
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



## ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **GRAS SAVOYE**., société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 707 , dont le siège est sis :

Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton  
92800 PUTEAUX,  
Agissant par délégation et pour le compte des assureurs

attestons que la société : **VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux**  
**21 rue la Boétie**  
**75008 Paris.**

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros **2021/FR/PDBI/001** par **CODEVE Insurance Company DAC, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4 , Ireland** ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros **FR00019007PR** et **FR00019008PR** émises par **XL Insurance Company SE**, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de **XL Insurance Company SE**, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie),

*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 – Evènements naturels – Catastrophes Naturelles en France, (art.L125-1 et suivants du code des Assurances), Actes de Terrorisme et Attentats en France, (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

et ce, aux clauses et conditions des contrats cités en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2021** jusqu'au **31 Décembre 2021**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

CETTE ATTESTATION CONSTITUE UNE PRESOMPTION D'ASSURANCE ET NE SAURAIT ENGAGER L'ASSUREUR AU DELA DES LIMITES DU CONTRAT AUQUEL ELLE SE REFERE.

Fait à Puteaux, le 4Jan vier 2021



## 6.6 Annexes financières

### → *Les modalités d'établissement du CARE*

#### **6.6.1.1 Introduction générale**

Les articles R 3131-2 à R 3131-4 du Code de la Commande Publique fournissent des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Délégué prévu à l'article L 3131-5 du même Code, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2020 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

#### **6.6.1.2 Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France**

L'organisation de la Société Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Méditerranée de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent en effet un des principes majeurs d'organisation de Veolia Eau et de ses sociétés.

Par ailleurs, à l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21ème siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité et d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité.

L'organisation de Veolia Eau, construite depuis 2018 selon une logique « gLocale » dans le cadre du projet d'entreprise « Osons 20/20 », répond à ces enjeux. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 66 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, ressources humaines, bureau d'études techniques, service achats, expertises nationales...); étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Région ou d'un Territoire par exemple).

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE national, au travers d'une organisation décentralisant, au niveau adapté, les différentes fonctions.

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part de la Région (niveaux successifs de la Région, du Territoire, du Service Local), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

En particulier, conformément aux principes du droit des sociétés, et à partir d'un suivi analytique commun à toutes les sociétés membres du GIE national, la Société facture à ce dernier le coût des moyens qu'elle met à sa disposition ; réciproquement, le GIE national lui facture le coût de ses prestations.

Le compte annuel de résultat de l'exploitation relatif à un contrat de délégation de service public, établi sous la responsabilité de la Société délégataire, regroupe l'ensemble des produits et des charges imputables à ce contrat, selon les règles exposées ci-dessous.

La présente annexe a pour objet de préciser les modalités de détermination de ces produits et de ces charges.

### **6.6.1.3 Faits Marquants**

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur. Quelques actions complémentaires ont eu lieu en 2020 pour achever ce déploiement et, à ce titre, des coûts de restructuration, par nature exceptionnels, ont été engendrés et répartis entre les contrats de la Société.

#### **Changement de modalité de répartition des charges indirectes liées à la fonction consommateurs**

D'autre part, le projet d'entreprise « Osons 20/20 ! » comporte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences consommateurs de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement, centre d'appels.

Ces dernières fonctions sont mutualisées au sein de 2 plateformes nationales:

- la plateforme Produits & Cash qui gère la facturation de masse, les encaissements, la relation et les échanges de données avec les prestataires de recouvrement, les versements aux collectivités.
- La plateforme RC 360 qui gère les flux mails, courriers, appels téléphoniques des consommateurs.

Ces plateformes sont désormais totalement opérationnelles et disposent de nouveaux outils informatiques qui permettent une mesure de leur activité avec un degré accru de finesse et de fiabilité.

Pour cette raison, il a été jugé possible et pertinent de faire évoluer les modalités de répartition entre les contrats du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire) qui étaient jusqu'en 2019 assise sur la valeur ajoutée simplifiée.

En pratique, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 (et sans retraitements rétrospectifs des CARE 2019):

- Le coût de la Plateforme Produits & Cash est réparti entre les différents Territoires au prorata des factures d'eau émises pour les contrats de ces derniers entre le 1<sup>er</sup> novembre n-1 et le 31 octobre n – en tenant compte d'éventuels effets de périmètre en tant que de besoin ;
- Le coût de la Plateforme RC 360 est réparti entre les différents Territoires au prorata des contacts (mails, appels téléphoniques, courriers) sur le périmètre du Territoire entre le 1<sup>er</sup> janvier n et 31 décembre n (le nombre de contacts du mois de décembre étant estimé).

Ces coûts ainsi répartis au niveau d'un Territoire donné sont additionnés à ceux de la fonction « consommateurs » du Territoire pour être enfin répartis entre les contrats d'eau au prorata des factures émises telles que déterminées ci-dessus (voir note 1 ci-après).

Dans les rares situations où des services d'assainissement donnent lieu à la facturation aux consommateurs des m<sup>3</sup> assujettis par une facture distincte de celle de l'eau potable, ils sont traités avec les mêmes règles que les contrats d'eau potable tel que décrit ci-dessus.

Dans le cas le plus fréquent, où l'eau et l'assainissement sont facturés sur le même document, et lorsque les délégataires de ces deux services font partie du Groupe Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux, les contrats assainissement se voient attribuer une quote part des coûts ci-dessus selon les règles ci dessous :

- Soit une approche spécifique peut être identifiée dans les contrats d'eau et d'assainissement, et des conventions internes mises en place: le contrat assainissement supporte alors la quote part conventionnelle des coûts consommateurs en contrepartie d'un produit de même montant porté sur la rubrique « produits accessoires » sur le contrat eau.
- Dans le cas contraire, une charge forfaitaire de 2€ par facture est imputée sur le contrat d'assainissement en contrepartie d'un allègement de charges de même montant sur le contrat eau.

L'évolution décrite au présent paragraphe a été analysée, comme le précise son titre, comme un changement de modalités de répartition de charges indirectes.

Enfin, le coût des plateformes intègre l'ensemble des composantes qui s'y rattachent : coûts de personnel, de loyers, de sous traitance... Dans une logique de simplification, le coût des plateformes, réparti sur chaque contrat, est présenté sur la seule ligne « sous traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein des dites plateformes).

## **1. Produits**

Les produits inscrits dans le compte annuel de résultat de l'exploitation regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat, y compris ceux des travaux attribués à titre exclusif.

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice , une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou non facturés au cours du mois de décembre et comptabilisée. Les éventuels écarts avec les facturations sont comptabilisés dans les comptes de l'année suivante . Les dégrèvements (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

S'agissant des produits des travaux attribués à titre exclusif, ils correspondent aux montants comptabilisés en application du principe de l'avancement.

Le détail des produits annexé au compte annuel du résultat de l'exploitation fournit une ventilation des produits entre les produits facturés au cours de l'exercice et ceux résultant de la variation de la part estimée des consommations.

## **2. Charges**

Les charges inscrites dans le compte annuel du résultat de l'exploitation englobent :

- ✓ les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1),
- ✓ la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.1.2).

## **2.1. Charges exclusivement imputables au contrat**

Ces charges comprennent :

- ✓ les dépenses courantes d'exploitation (cf 2.1.1),
- ✓ un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- ✓ les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- ✓ les charges relatives aux travaux à titre exclusif.

### **2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation**

Il s'agit des dépenses de personnel imputées directement, d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de la Contribution Foncière des Entreprises et de certains impôts locaux, etc.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges).

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants. Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif, et alors imputées aux contrats selon les points de livraison de l'électricité consommée.

### **2.1.2. Charges calculées**

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 2 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

### **Charges relatives au renouvellement :**

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

#### **- Garantie pour continuité du service**

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assurer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 3 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 4 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

- ✓ d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours ;
- ✓ d'autre part le montant des renouvellements prévus jusqu'à la fin de cette période, tel qu'il résulte de l'inventaire quantitatif et qualitatif des biens du service à jour à la date d'établissement des comptes annuels du résultat de l'exploitation (fichier des installations en jouissance temporaire) ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après).

Des lissages spécifiques sont effectués en cas de prolongation de contrat ou de prise en compte de nouvelles obligations en cours de contrat.

Ce calcul permet donc de réévaluer chaque année, en euros courants, la dépense que le délégataire risque de supporter, en moyenne annuelle sur la durée de la période contractuelle en cours, pour les renouvellements nécessaires à la continuité du service (renouvellement dit « fonctionnel » dont le délégataire doit couvrir tous les risques et périls dans le cadre de la rémunération qu'il perçoit).

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la charge portée dans le CARE au titre d'une obligation contractuelle de type « garantie pour continuité de service » correspond désormais aux travaux réalisés dans l'exercice sans que ne soit plus effectué le lissage évoqué ci-dessus ; ce dernier ne concerne donc désormais que les contrats ayant pris effet antérieurement.

#### **- Programme contractuel**

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société s'est contractuellement engagée à réaliser un programme prédéterminé de travaux de renouvellement selon les priorités que la Collectivité s'est fixée.

La charge économique portée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation est alors calculée en additionnant :

- ✓ d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après) ;
- ✓ d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours.

#### - Fonds contractuel de renouvellement

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

#### **Charges relatives aux investissements :**

Les investissements financés par le délégataire sont pris en compte dans le compte annuel du résultat de l'exploitation, sous forme de redevances permettant d'étaler leur coût financier total :

- ✓ pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- ✓ pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- ✓ avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement (calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat majoré de 0,5% pour les investissements réalisés jusqu'au 31.12.2007 et de 1,0% pour les investissements réalisés depuis cette date compte tenu de l'évolution tendancielle du coût des emprunts souscrits par le Groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT). Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité annuelle de 1,5 % indiquée ci-dessus.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain + constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

#### - Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

#### - 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 »...).

- Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

### **2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement**

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

L'impôt calculé correspond à celui qui serait dû par une entité autonome, en appliquant au résultat brut bénéficiaire, le taux en vigueur de l'impôt sur les sociétés.

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2020 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises réalisant moins de 250 M€ de CA (28%), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

## **2.2. Charges réparties**

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, l'organisation de la Société repose sur un ensemble de niveaux de compétences en partie mutualisés au sein du GIE national.

Les charges communes d'exploitation à répartir proviennent donc de chacun de ces niveaux opérationnels.

### **2.2.1. Principe de répartition**

Comme indiqué dans les Faits marquants, les modalités de répartition ont évolué en 2020 en ce qui concernent les coûts des plateformes Produits & Cash et RC360. Les modalités de répartition des autres charges indirectes n'ont pas été modifiées.

Le principe retenu est celui de la répartition des charges concernant un niveau organisationnel donné entre les diverses entités dépendant directement de ce niveau ou, dans certains cas, entre les seules entités au profit desquelles elles ont été engagées.

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration mais excluent désormais celles de la fonction consommateurs) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, Régions, Territoires (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Par ailleurs, et dans certains cas, le GIE peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société.

Les contrats comportant des achats d'eau supportent une quote part forfaitaire de «peines et soins » égale à 5% de ces achats d'eau qui est portée en minoration du montant global des frais à répartir entre les contrats.

Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 2.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

### **2.2.2. Prise en compte des frais centraux**

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Territoires a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats (à l'exclusion de la part relative à l'activité « consommateurs » répartie comme évoqué ci-dessus).

## **2.3. Autres charges**

### **2.3.1. Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)**

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,..).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

### **2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise**

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2020 au titre de l'exercice 2019.

### **2.4. Autres informations**

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance, exception faite des coûts liés aux plateformes Produits & Cash et RC360. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

Lorsqu'un contrat bénéficie d'un apport d'eau en provenance d'un autre contrat de la société, le compte annuel de résultat de l'exploitation reprend les écritures enregistrées en comptabilité analytique, à savoir :

- ✓ inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,
- ✓ inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

---

Notes :

1. La donnée « nombre de contacts » n'est pas disponible à un niveau plus fin que le niveau « Territoire ».
2. Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.

3. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
4. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
  - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
  - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
5. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

**→ Avis des commissaires aux comptes**

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.





# 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**



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the certificate electronically available at <https://afnor.org>, till to an archive del de la certification de l'organisme. The web page certificate only, available at <https://afnor.org>  
Affichez le site Web de l'organisme de certification, consultez l'archive de la certification de l'organisme. La page Web du certificat est disponible sur <https://afnor.org>  
CPA 01 000000010001, Management System Certification, France, registration n° 01000000010001  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2018 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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Red is a valid electronic certificate according to [www.afnor.org](http://www.afnor.org). For an electronic list of all certifications of AFNOR Certification, the electronic certificate with available [www.afnor.org](http://www.afnor.org) address in real time that the company is certified. Accreditation COPRAC N° 8253. Certification de Normes de Management. Normes disponibles sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
COPRAC n° 8253. Management System Certificate. Normes disponibles sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
AFNOR Certification membre AFNOR à la République Française - CERTIF 55557/17/2018

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 19 167 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION

(\*) La directive 2012/27/UE instaure un audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises, obligation reprise par la loi DDADUE. Certifiées ISO 50001, ces entreprises sont exemptées de cette obligation et peuvent valoriser leurs actions d'économies d'énergie grâce à la bonification des CEE.

## 6.8 Actualité réglementaire 2020

Certains textes présentés ci-dessous ont un impact contractuel. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

### Crise sanitaire

A partir de mi-mars 2020, l'actualité réglementaire quel que soit le domaine a été fortement marquée par les mesures d'adaptation à la situation de crise sanitaire.

Deux ordonnances du 25 mars 2020 ont particulièrement impacté le fonctionnement des services d'eau et d'assainissement ; à savoir, d'une part l'ordonnance 2020- 306 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures et, d'autre part l'ordonnance 2020-319 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation des contrats de la commande publique.

De très nombreux textes d'application sont venus compléter voire modifier à diverses reprises le dispositif :

- certains comme les décrets 2020-383 du 1<sup>er</sup> avril 2020 et 2020-453 du 21 avril 2020 pour instaurer des dérogations au principe de suspension des délais en matière de contrôle des ICPE ou d'autosurveillance des installations,
- d'autres tels que le décret 2020- 893 du 22 juillet 2020 pour assouplir temporairement, jusqu'au 10 juillet 2021, les règles applicables aux marchés publics de travaux en autorisant leur passation sans publicité ni mise en concurrence préalables lorsque leur valeur estimée est inférieure à 70 000€HT, ou encore le décret 2020-1261 du 15 octobre 2020 pour pérenniser la suppression du plafonnement des avances dans les marchés publics.

Enfin d'autres textes plus sectoriels ont assoupli certains délais réglementaires; notamment, l'arrêté du 17 juin 2020 (JO du 20 juin 2020) qui a neutralisé le contrôle des compteurs d'eau froide du fait de l'impossibilité d'accès aux compteurs situés en partie privative pendant la période de confinement.

#### *Plan de relance / Dotation de Soutien à l'Investissement Local (DSIL)*

L'instruction du 30 juillet 2020 relative à la part exceptionnelle de la dotation de soutien à l'investissement local (DSIL) et à l'accompagnement de la relance dans les territoires, à destination des préfets et des services déconcentrés de l'Etat, préfigure les dispositions du plan de relance annoncé à l'automne 2020. Cette instruction vise à faire part des orientations de la mobilisation de cette dotation. En 2020, les projets traitant de la résilience sanitaire sont rendus éligibles à la DSIL. Cette thématique recouvre notamment des opérations en matière de santé publique et de mise aux normes des équipements sanitaires ou les travaux sur les réseaux d'assainissement.

#### *Subventions d'investissement*

Le décret 2020-1129 du 14 septembre 2020 pris pour l'application de l'article L. 1111-11 du code général des collectivités territoriales précise les modalités d'affichage des organismes 'subventionneurs' et du plan de financement lors d'une opération d'exécution d'une opération subventionnée.

### Services publics locaux

#### *Commande publique*

La loi 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique, dite "ASAP", modifie certaines dispositions applicables à la commande publique. Elle ajoute en particulier le motif d'intérêt général à ceux pouvant justifier la passation d'un marché sans publicité ni mise en concurrence. Un décret doit définir la notion de "motif d'intérêt général"

Elle étend par ailleurs un dispositif en faveur de l'accès des PME à la commande publique, initialement prévu pour les marchés de partenariat, aux marchés globaux (marchés de conception-réalisation, marchés globaux de performance, marchés globaux sectoriels) dont une part minimale devra être réservée à ces entreprises et aux artisans.

Pérennisant les dispositifs mis en oeuvre pendant la première période d'état d'urgence sanitaire, l'article 132 de la loi crée dans le code de la commande publique une sous-section « règles applicables en cas de circonstances exceptionnelles » visant à assouplir les règles tant au bénéfice des acheteurs publics que de leurs cocontractants en cas de circonstances exceptionnelles.

Enfin, la loi ASAP prévoit les conditions auxquelles, jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

### ***Economie circulaire et lutte contre le gaspillage***

La loi 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite "AGEC", comporte un ensemble de dispositions relatives aux services d'eau et d'assainissement qui visent à renforcer l'usage raisonné de la ressource hydrique.

En particulier, les articles 69 et 70 tendent à favoriser l'usage des eaux usées traitées et des eaux de pluie comme ressource « non-conventionnelle » en substitution de l'eau potable. Les cas échéant, ces dispositions seront précisées par décret dans le respect des risques sanitaires et le respect du bon état écologique des cours d'eau. Par exemple, un décret précisera les critères de consommation en eau potable que les constructions nouvelles devront satisfaire dès 2023 pour répondre aux exigences de performances environnementales des bâtiments.

Concernant la réutilisation des eaux usées traitées, les dispositions de la loi AGEC s'inscrivent en cohérence avec le Règlement Européen 2020/741 du 25 mai 2020 (JOUE du 5 juin 2020) relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau qui porte exclusivement sur la réutilisation à des fins d'irrigation agricole.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la loi AGEC stipule que les établissements recevant du public seront tenus d'être équipés d'au moins une fontaine d'eau potable accessible au public, lorsque cette installation est réalisable dans des conditions raisonnables. Le décret 2020-1724 du 28 décembre 2020 en précise la mise en oeuvre.

### ***Information relative à l'environnement***

Dans la circulaire du 11 mai 2020 relative à la mise en oeuvre des dispositions régissant le droit d'accès à l'information relative à l'environnement, le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire rappelle aux préfets et à différents établissements publics l'importance du droit d'accès à l'information relative à l'environnement.

Cette circulaire fait suite à la mise en demeure de la France par la Commission Européenne dans le cadre de l'application de la Directive Européenne 2003/4/CE concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement.

### ***Travaux à proximité des réseaux***

**L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris.** Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

### ***Instruction budgétaire et comptable***

L'arrêté du 17 décembre 2020 (JO du 29 décembre 2020) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

Par ailleurs, le décret 2020-1791 et un arrêté du 30 décembre 2020 (JO du 31 décembre 2020) dressent la liste des comptes assujettis à la M49 bénéficiant de l'automatisation de la gestion du fonds de compensation pour la TVA.

## ***Service public de l'eau***

### ***Directive cadre eau potable***

La Directive (UE) 2020/2184, publiée le 23 décembre 2020, est entrée en vigueur le 12 janvier 2021 et doit être transposée en droit interne des différents Etats membres dans un délai de deux ans. Elle procède à la refonte de la Directive 98/83/CE du 3 novembre 1998 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Les principales thématiques développées sont, outre l'accès à l'eau pour tous et la promotion de l'eau du robinet, un renforcement des exigences en matière de contrôle de la qualité de l'eau avec l'ajout notamment de nouveaux paramètres et le contrôle des matériaux en contact avec l'eau, la mise à disposition des abonnés d'une information adaptée (factures, applications, site internet) sur la qualité de l'eau et des programmes de surveillance de cette qualité appliqués à toutes les eaux.

### ***Préservation de la ressource en eau***

Le décret n° 2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau vient encadrer la mission non obligatoire de gestion et de préservation de la ressource des services d'eau potable. Ainsi, les services qui assurent tout ou partie du prélèvement en eau utilisée pour l'alimentation en eau potable pourront contribuer au maintien ou à la préservation de la ressource en eau par l'intermédiaire d'un plan d'action dont les mesures seront définies avec les acteurs du territoire concerné.

### ***Captages d'eau potable***

L'instruction du Gouvernement du 5 février 2020 relative à la protection des ressources en eau des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau destinée à la consommation humaine vise à mobiliser les services de l'État et ses établissements publics pour l'accompagnement des territoires dans la protection des ressources des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau potable contre les pollutions par les nitrates et les produits phytosanitaires. Cette instruction s'inscrit dans la continuité des Assises de l'eau et actualise le cadre d'intervention des services de l'Etat et des collectivités.

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et/ou de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable, pour les captages dont le débit est inférieur à 100 m<sup>3</sup>/j. L'arrêté du 6 août 2020 (JO du 9 août 2020) précise le cadre pour cette simplification. Notamment, l'arrêté fixe les critères physico-chimique et microbiologique qui permettent d'accéder à cette simplification. Il impose également une stabilité de la qualité de l'eau prélevée.

### ***Divers ajustements réglementaires sur les Eaux Destinées à la Consommation Humaine***

Le décret 2020-1094 du 27 août 2020 relatif à la sécurité sanitaire des eaux et des aliments traite principalement de l'utilisation de « l'eau de mer propre ». Toutefois, ce décret, comprend également un ensemble de dispositions ponctuelles et d'ajustements ou précisions réglementaires diverses portant sur l'eau potable destinée à la consommation humaine. Ces dispositions portent entre autres sur les modalités d'autorisation temporaire pour l'utilisation d'eau en vue de la consommation humaine, les modalités de mise sur le marché d'un produit ou d'un procédé de nettoyage et de désinfection des installations dont les composants ne figurent pas dans la liste arrêtée par les ministres compétents.

### ***Surveillance de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine (EDCH)***

## **Méthodes d'analyse et conditions d'agrément des laboratoires**

L'arrêté du 6 avril 2020 (JO du 23 avril 2020) modifie l'arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. Cet arrêté précise les conditions d'agrément pour le mesurage du radon-222 dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine. A compter du 1 janvier 2021, ces laboratoires seront agréés par l'Autorité de Sureté Nucléaire (ASN).

## **Gestion des non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine**

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

En cas de dépassements de la limite de qualité, l'instruction du 29 avril 2020 modifie aussi les délais impartis pour rétablir la qualité de l'eau en fonction des concentrations observées en CVM. Pour autant, cette nouvelle instruction préconise comme prioritaire la mise en œuvre de solutions définitives, fondées essentiellement sur le remplacement des canalisations, plutôt que le recours aux purges (solution considérée non-pérenne).

## **Traitement des eaux destinées à la consommation humaine.**

Deux avis publiés au JO du 19 mars 2020 viennent préciser les caractéristiques et exigences de technologies de traitement des eaux destinées à la consommation humaine : le premier avis porte sur les réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet utilisés en désinfection de l'eau et le second sur les modules de filtration membranaire.

## **Matériaux en contact avec des eaux destinées à la consommation humaine.**

L'arrêté du 25 juin 2020 (JO du 28 juin 2020) relatif aux matériaux et produits métalliques destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine actualise la liste des compositions autorisées pour les matériaux et objets métalliques en contact avec l'eau potable. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre de la révision de la Directive eau potable (adoptée depuis, le 16 décembre 2020) qui demande aux États membres que les substances et matériaux utilisés pour préparer et distribuer l'eau ne présentent pas de risque sanitaire pour le consommateur. Il fixe les dispositions pour y répondre, actualise l'inventaire des matériaux et produits métalliques permis et intègre, dans la réglementation française, la liste des alliages autorisés établie par un groupe de travail coopératif européen de quatre États membres (dont la France).

L'arrêté du 24 juillet 2020 (JO du 5 août 2020) actualise la liste des alliages métalliques sur lesquels un revêtement en étain peut être appliqué. Cet arrêté concerne les matériaux et objets utilisés pour la production, la distribution et le conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport au précédent arrêté du 18 janvier 2018, cette liste est complétée de quatre nouveaux alliages à base de cuivre.

### ***Contrôle des compteurs en service***

L'arrêté du 26 août 2020 (JO du 30 août 2020) relatif aux instruments de mesure est pris en application du décret 2020-67 du 30 janvier 2020 relatif à la déconcentration des décisions administratives. Cet arrêté transfère aux préfets de département la vérification des instruments de mesure qui relevait précédemment du service de la métrologie légale du ministère de l'industrie.

### ***Réseaux intérieurs***

Le décret n° 2020-1711 du 24 décembre 2020 relatif à l'harmonisation et à la simplification des polices des immeubles, locaux et installations indique que les équipements de production et de distribution d'eau chaude et d'eau froide ainsi que les canalisations d'évacuation d'eaux usées et d'eaux pluviales contribuent à la sécurité et la salubrité des immeubles. A ce titre, le décret précise comment 'la police des immeubles' est en mesure de pouvoir remédier à tout défaut dans leur fonctionnement.

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

### ***Mise à jour des SDAGE pour la période 2022 – 2027***

**Conformément à la Directive Cadre sur l'Eau, les Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) constituent des documents de planification des politiques de l'eau à l'échelle des six grands bassins hydrologiques métropolitains. Ces documents sont révisés tous les six ans. En 2020, différents textes réglementaires sont venus encadrer les conditions de mise en œuvre de la révision des SDAGE pour la période 2022-2027.**

Ainsi, la note technique du 3 mars 2020 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés pour le troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau attire la vigilance des préfets coordonnateurs de bassins, sur les points importants à considérer pour leur élaboration par les comités de bassins, et sur les échéances à respecter, en vue de procéder à leur adoption dès avant le 22 décembre 2021.

L'arrêté du 2 avril 2020 (JO du 6 mai 2020) modifie l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux. Notamment, cet arrêté précise que, désormais, le projet de SDAGE est mis à la disposition du public et non plus soumis à sa consultation. Cet arrêté précise également la liste des documents constitutifs du SDAGE qui seront mis à disposition du public.

Enfin, la note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027 précise les objectifs de réduction des rejets de substances dangereuses vers les eaux de surface à inscrire dans les Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) tels que prévus au code de l'environnement (article R.212.9).

### ***Surveillance des milieux aquatiques***

Dans sa Décision d'Exécution 2020/1161 du 4 août 2020 (JOUE du 6 août 2020), la Commission Européenne procède à l'actualisation de la liste des polluants à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste rassemble les substances hautement toxiques mais pour lesquelles des données de surveillance sont insuffisantes pour déterminer le risque réel. Cette liste est ainsi complétée de seize nouvelles substances portant celle-ci à 19 substances.

## 6.9 Glossaire

Le présent glossaire est établi sur la base des définitions de l'arrêté du 2 mai 2007 et de la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008 et de compléments jugés utiles à la compréhension du document.

### **Abonnement :**

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au délégataire pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif).

### **Abonnés domestiques ou assimilés :**

Les abonnés non domestiques sont redevables directement à l'Agence de l'eau pour les redevances de pollution et de modernisation des réseaux perçues habituellement sur les factures d'eau et d'assainissement. Il s'agit d'établissements dont les activités sont définies par un arrêté du 21/12/2017, et dont le volume d'activité dépasse certains seuils. Les abonnés non domestiques ne doivent pas être confondus avec les abonnés industriels. La notion d'abonnés industriels correspond à des critères propres au règlement de service.

### **Capacité de production :**

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m<sup>3</sup>/jour).

### **Certification ISO 14001 :**

Cette norme concerne le système de management environnemental. La certification s'applique aux aspects environnementaux que Veolia Eau peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Le système vise à réduire les impacts liés à nos produits, activités et services sur l'environnement et à mettre en place des moyens de prévention des pollutions, en s'intéressant à la fois aux ressources et aux sous-produits du traitement dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

### **Certification ISO 9001 :**

Cette norme concerne le système de management de la qualité. La certification ISO 9001 traduit l'engagement de Veolia à satisfaire les attentes de ses clients par la qualité des produits et des services proposés et l'amélioration continue de ses performances.

### **Certification ISO 22000 :**

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche de sécurité alimentaire effectuée par le délégataire.

### **Certification ISO 50001 :**

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

### **Certification OHSAS 18001 :**

Cette norme concerne le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

### **Consommateur – abonné (client) :**

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un

consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

#### **Consommation individuelle unitaire :**

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m<sup>3</sup>/client/an).

#### **Consommation globale unitaire :**

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m<sup>3</sup>/consommateur/an).

#### **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai [D 151.0] :**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquelles le délai est respecté. (Arrêté du 2 mai 2007)

#### **Développement durable :**

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

**Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030** sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

#### **Eau souterraine influencée :**

Eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU.

#### **HACCP :**

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques développée à l'origine dans le secteur agroalimentaire, cette méthode est depuis utilisée pour les systèmes d'alimentation en eau potable.

#### **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] :**

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- ✓ 0 % : aucune action ;
- ✓ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ✓ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ✓ 50 % : dossier déposé en préfecture;
- ✓ 60 % : arrêté préfectoral ;
- ✓ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ✓ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable.

#### **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] :**

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120 points, à la fois :

- ✓ le niveau de connaissance du réseau et des branchements,
- ✓ et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 100 points pour les services n'exerçant pas la mission de distribution.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] :**

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

#### **Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] :**

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

#### **Nombre d'habitants desservis (Estimation du) [D101.0] :**

Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

#### **Parties prenantes :**

Acteurs internes et externes intéressés par le fonctionnement d'une organisation, comme un service d'eau ou d'assainissement : salariés, clients, fournisseurs, associations, société civile, pouvoirs publics ...

#### **Prélèvement :**

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons pour n laboratoires). (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

#### **Rendement du réseau de distribution [P104.3] :**

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret 2012-97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :

$$\text{Objectif Rdt Grenelle 2} = \text{Min} (A + 0,2 \text{ ILC} ; 85)$$

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m<sup>3</sup>/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm<sup>3</sup>/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

#### **Réseau de desserte :**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage...) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution mais ne comprend pas les branchements.

#### **Réseau de distribution :**

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

#### **Résultat d'analyse :**

On appelle résultat d'analyse chaque valeur mesurée pour chaque paramètre. Ainsi pour un prélèvement effectué, il y a plusieurs résultats d'analyse (1 résultat par paramètre).

#### **Taux d'impayés [P154.0] :**

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

#### **Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées [P151.1] :**

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24h à l'avance.

Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ne sont pas prises en compte.

#### **Taux de mensualisation :**

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

#### **Taux de prélèvement :**

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

#### **Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P101.1] :**

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique
- ✓ Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

**Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques [P102.1] :**

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.
- ✓ et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

**Taux de mutation (demandes d'abonnement) :**

Nombre de demandes d'abonnement (mouvement de consommateurs) rapporté au nombre total de consommateurs, exprimé en pour cent.

**Taux de réclamations [P155.1] :**

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.

**Volume acheté en gros (ou acheté à d'autres services d'eau potable) :**

Le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé.

**Volume comptabilisé :**

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Ce volume n'inclut pas le volume vendu en gros.

**Volume consommateurs sans comptage :**

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation.

**Volume consommé autorisé :**

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau.

**Volume de service du réseau :**

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution.

**Volume mis en distribution :**

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

**Volume produit :**

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit.

**Volume vendu en gros (ou vendu à d'autres services d'eau potable) :**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté.

## 6.10 Autres annexes

### RECAPITULATIF DES METHODES DE CALCUL DU VOLUME CONSOMME AUTORISE

#### Fiche ASTEE d'estimation des volumes consommateurs autorisés sans comptage

	Volume utilisé par	Méthode d'estimation	Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat	
VOLUME CONSOMMATEURS SANS COMPTAGE	Manœuvres incendie	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures X Durée X 60 m <sup>3</sup> /heure SDIS : Service Départemental Défense Incendie Secours		4 272 m <sup>3</sup>	
	Espace vert sans compteur	Deux méthodes possibles en collaboration avec Services des Espaces verts :		182 m <sup>3</sup> /an/unité	2 548 m <sup>3</sup>
		Nombre d'ouvertures des bouches d'arrosage X Durée X débit à estimer	Equipement de 10% des bouches avec des compteurs et extrapolation		
	Fontaines sans compteur	Deux méthodes possibles :		Estimation 0,5 m <sup>3</sup> /j/borne fontaine	0 m <sup>3</sup>
		Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type	Equipement de 10% des fontaines avec des compteurs et extrapolation		
	Lavage de la voirie	Avec Engins : Nb de camions x Nb rotations de camion/jour x Nb de jours de travail	Par bouche de lavage : Nombre d'ouvertures X Durée X débit à estimer	2 à 9 m <sup>3</sup> / Rotation/ Camion 260 m <sup>3</sup> /an/bouche lavage	-
	Chasse d'eau sur le réseau d'assainissement	Nombre de réservoirs de chasse X Nombre d'actions X volume d'un réservoir		2 à 5 m <sup>3</sup> par jour et par unité	Non pris en compte
Autres volumes sans comptage	Volume sans comptage client			-	
			<b>TOTAL</b>	<b>6 820 m<sup>3</sup></b>	

Les règles de calcul et d'estimation pour les volumes besoins du service et les volumes consommateurs sans comptage inspiré des prescriptions de l'ASTEE.

**Volume consommé autorisé** = volume consommé facturé + volume consommateurs sans comptage estimé + volume de service

## Fiche ASTEE d'estimation des volumes besoins du service

Volume utilisé par	Méthode d'estimation		Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat
Nettoyage des réservoirs	Le volume correspond au volume perdu en vidange plus l'eau de lavage et de rinçage avant remise en service.		30 % du volume total des réservoirs	10 529 m <sup>3</sup>
	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : Niveau bas + 10% du volume total utile du réservoir		
Essai PI/BI	le nombre de PI X 0,1 heure X 60 m <sup>3</sup> /heure		7 à 10 m <sup>3</sup> /an/unité	28 480 m <sup>3</sup>
Désinfection après travaux renouvellement et neuf	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 volumes de canalisation (soit 1 volume de vidange, 3 pour le rinçage avant désinfection, 1 pour la désinfection et 3 pour le rinçage après désinfection)</li> <li>- pour les branchements : nombre de branchements X 0,20 m<sup>3</sup></li> </ul>			(8*222,41m <sup>3</sup> ) 1 779 m <sup>3</sup>  (86 bchts*0,2m <sup>3</sup> ) 17 m <sup>3</sup>
Purge et lavage des conduites	Calcul précis de l'exploitant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Par défaut : Nb de purges X Durée X 2,5 m<sup>3</sup>/h</li> <li>- Purges hors gel : 0,3 m<sup>3</sup>/heure X Nb de jours ouverture X Nb d'antennes équipées</li> </ul>	Estimation fonction expérience et historique	500m <sup>3</sup>
Surpresseurs et pissettes	Nombres de pompes X Débit à estimer ou nombre de pissettes X débit à estimer		90m <sup>3</sup> /an/pompe Mesure exploitant : 35 m <sup>3</sup> /an/pompe	non pris en compte
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Nombre d'analyseurs X Débit à estimer		65 à 80 l/h, soit 570 à 700 m <sup>3</sup> /an/Analyseur	12 264 m <sup>3</sup>
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Normalement marginal, sauf cas particulier à justifier. Exemple : mise en décharge pour problèmes de qualité			Non pris en compte
Autres volumes estimés de pertes	-		-	-
			<b>TOTAL</b>	<b>53 552 m<sup>3</sup></b>

## Détail des opérations de maintenance en 2020

Communes	Adresse	Diamètre	Marque	Date de vérification
LA TURBIE	CHEMIN DE LA CRUELLA	100	Bayard monostab	07/01/2020
MENTON	AVENUE DE L'ORMEA	150	Bayard monostab	09/01/2020

### Détail des branchements posés en 2020

Commune	Rue	NEUF	RENOUVELE	Total général
BEAUSOLEIL	TERRAGNA (Qu.)	1		1
Total pour BEAUSOLEIL		1		1
CASTELLAR	CASTELLAR (route de)		1	1
	GARIBALDI (rue)		2	2
	LAVOIRS (rue des)		1	1
	REPUBLIQUE (rue de la)		1	1
Total pour CASTELLAR			5	5
CASTILLON	DE LA LIBERTE (rue)		1	1
Total pour CASTILLON			1	1
GORBIO	DE MENTON_RTE	1	1	2
	DU FOUR_RUE	1	1	2
	DU GUET_RUE		1	1
	GARIBALDI_RUE		1	1
Total pour GORBIO		2	4	6
LA_TURBIE	BEAUSOLEIL Bis (Rte de)	3		3
	DEVENS INFERIEUR (Qu.)	2		2
	REVOIRES (chemin des)	1		1
	SERRIER SUPERIEUR (Ch. du)		8	8
	VALLIERA ET DES VIGNASSES (Vallon de)	1		1
	VICTOIRE (Av. de la)		3	3
Total pour LA_TURBIE		7	11	18
MENTON	BAOUSSET (Ch. du) (VC.2 dite)		1	1
	BELLE BRISE (ch.de la)		1	1
	COLLE INFERIEURE (Ch. de la)		1	1
	MENTON A CASTELLAR (CD.24 de)		19	19
	PARISA (Qu.)	1		1
	PRADES (Av. de) (vc.10)	1		1
	SERRES DE LA MADONE (Corniche des)	1		1
	SORGIO (Sentier du) (CR.24 dit du)		1	1
	SOURCES (Imp. des)		1	1
	TARDIEU (corniche andree)(VC.1 dite)	1		1
	VAL DE GORBIO (Route)		1	1
Total pour MENTON		4	25	29
PEILLE	CENTRALE (Rue)		1	1
	GRAVE (RD.53) (Rte de la)		1	1
	NOUGAIRET (Ch. du)	1		1
	OBSERVATOIRE (Ch. de l')	1		1

Commune	Rue	NEUF	RENOUVELE	Total général
	ST MARTIN DE PEILLE SUD(RD.53) (Rte de)	1		1
Total pour PEILLE		3	2	5
ROQUEBRUNE_CAP_MARTIN	1ere DFL (Prom. de la) (Partie Ouest)	1		1
	COTE D AZUR (Av. de la)	1		1
	DONDEA (Escalier de)	1		1
	GARE (Av. de la)	2		2
	GROTTE (Ch. des)	1		1
	GROTTE (Montee des)	1		1
	JAURES (Av. Jean)	1		1
	MASSOLIN (Sentier de)	1		1
	ORTAS (Ch. des)	1		1
	PAIX (Av. de la)	1		1
	TURBIE (EST) (Rte de la)	2	1	3
	VARAVILLA (Av.)	1		1
VOIE ROMAINE (Anc.)	1		1	
Total pour ROQUEBRUNE_CAP_MARTIN		15	1	16
STE_AGNES	BOSHI (Ch. de)		1	1
	CABROLLES (Rte des)		1	1
	COMTES (Rue des)	1		1
	HAUT CABROLLES (Rte du) (V.C.8)		1	1
	MAIRIE (Pl. de la)	1		1
Total pour STE_AGNES		2	3	5
<b>Total général</b>		<b>34</b>	<b>52</b>	<b>86</b>

**Inventaire du patrimoine**

Canalisations d'eaux du SIECL

ANNEE	IND	20	25	30	32	40	50	54	60	75	80	90	100	110	125	150	160	180	200	225	250	300	350	400	450	500	600	700	Total général
IND	168,67	299,06	498,66	2826,22		1152,26	1469,25	395,68	6035,94		972,6	1082,7	5078,14	1734,4	1578,71	2485,47	2,06		100,28		773,09	20,38		23,93		187,89			26 885
1910																					821,06			1010,36					1 831
1913																								802,47					802
1915		14,15											29,59								1419,64			709,26					2 173
1925									32,38				64,04		8,03	3,93				1178,69	1670,39	1590,53							4 548
1945						86,96			138,28				621,7								272,28								1 119
1950	2,69		16,83			330,86		393,38	1677,15			997,69	321,73		647,47	108,95				303,32			355,27						5 155
1955	6,42					196,59			2634,3	189,66	524		338,26																3 889
1956															153,94														154
1957													6086,63			1081,1													7 168
1958									774,02				62,25		1002,79	57,18					685,19	1078,37	2916,23	1917,73		8,62			8 502
1960	51,4			8,58	7,79	23,11	105,66		5330,74		3984,15		4143,04	10,89	1670,2	434,13			7,69			4453,38							20 231
1961											2,97		4,87																8
1962									97,39		238,26		44,84							1059,18			12,31	30,56					1 483
1965	24,27					226,67	43,88		6798,66	27,78	8522,5	894,46	10030,18	194,46	1180,17	3411,49				1972,67	120,43				316,43				33 764
1967													1309,31																1 309
1968			75,49						116,73	82,53	174,49	1049,56	1698,27		7,39	7,34													3 212
1969									177,55		69,37		175,1							404,92	548,66								1 376
1970	10,68								1230,89	5,85	973,7		3346,67		159,69	2139,88					234,97								8 102
1972						78,38			172,23	377,12	7	320,7	1922,81			3479,8				1194,91									7 553
1973											659,55		537,36		38,98	1058,04				450,55	1006,67								3 751
1974						210,71	72,53		396,96		3,18		2097,43		6415,41	162,29							2,12						9 361
1975			35,12			72,94			459,11		1646,52	42,64	9332,49		2,71	10355,8				1245,75									23 193
1976											219,95		2057,01			568,68													2 846
1978	11,99					3,69			4,33		2,64		1702,2	389,47						15,83		71,41		87,08	60,59	4,18	5030,52	1463,06	8 847
1979	9,48												53,8	377,53		3020,96				531,94									3 994
1980	208,17					133,7			20	972,42	35,76	184,06	295,49	976,2		485,92	66,91		30,07		23,01	40,89	371,26	250,97		1239,11	1879,44		7 213
1982													336,75			826,71				312,02									1 475
1983													285,94		15,45	13,54				140,65	10,04	1030,49		4,6					1 501
1984													581,68			13,05						196,79							792
1985	62,93								320,89	924,62	762,69	702,56	2436,8	1004,77	145,27	4308,78				837,14	30,37	18,44							11 555
1986													3057,53		278,08	250,48				292,15									3 878
1987						11,26							1542,03			1016,63				56,71		623,35		102,99					3 353
1988									27,66				1045,23		107,03	816,38													1 996
1989						444,91	313,28					310,98	2795,33			1480,52				201,52									5 547
1990						95,95			86,94	27,97		308,13	1313,54	188,92	19,09	1192,01				672,1	63,38								3 968
1991													1651,96			1300,16													2 952
1992													325,36			1348,51					1,3	153,57					210,11		2 039
1993													1794,42			210,73						166,6							2 172
1994											2,91		2558,68	25,51	3,72	2007,71				122,99									4 722



### Vannes sur le périmètre du SIECL

DIAMETRE	1/4 t.	R.V.	R.V. motorise	Total général
Ind		5		5
0	1	33		34
20		2		2
25	7			7
27	2	1		3
32	11	2		13
40	34	20		54
50	25	14		39
60	1	164		165
63	1	6		7
65		9		9
70		2		2
75		13		13
80		116		116
90	1	9		10
100		962	6	968
110		6		6
125		32		32
150		427	1	428
160		2		2
200		74	1	75
250		42	2	44
300		40	2	42
350		5		5
400		19		19
450		4		4
500		2		2
600		8		8
700		2		2
<b>Total général</b>	<b>83</b>	<b>2021</b>	<b>12</b>	<b>2116</b>

¼ t: Robinet ¼ de tours

R.V. : Robinet Vanne

R.V. motorisé : Robinet Vanne motorisé

### Equipements incendies sur le périmètre du SIECL

COMMUNE	B.I.d	P.I.d	Total général
BEAUSOLEIL	3	49	52
CASTELLAR		25	25
CASTILLON	2	7	9
GORBIO		20	20
LA_TURBIE	12	89	101
MENTON	3	162	165
PEILLE	5	81	86
ROQUEBRUNE_CAP_MARTIN	28	188	216
STE_AGNES		41	41
<b>Total général</b>	<b>53</b>	<b>662</b>	<b>715</b>

### Equipements publics sur le périmètre du SIECL

COMMUNE	B.A.	B.F.	Borne de puisage	Fontaine	Total général
CASTELLAR	6		2	3	11
CASTILLON	1				1
GORBIO	1	1			2
LA_TURBIE	2	3	1		6
PEILLE	1				1
ROQUEBRUNE_CAP_MARTIN	3				3
STE_AGNES	1				1
<b>Total général</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>25</b>

B.A : Bouche d'arrosage

B.F : Borne fontaine

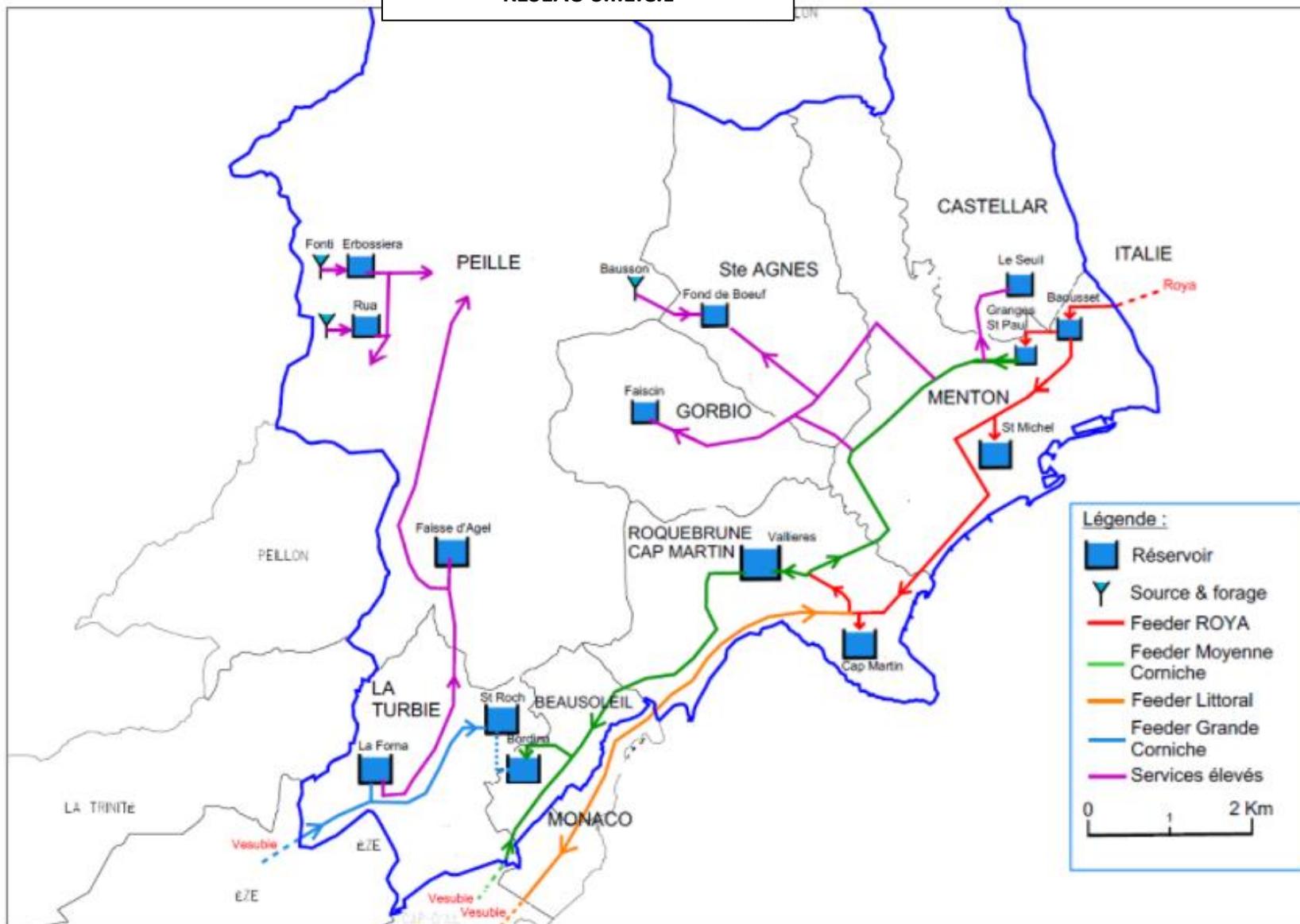
## Equipements spéciaux sur le périmètre du SIECL

DIAMETRE	Clapet	V.A.	Ve manuelle	Vidange
0	1	30	2	39
Ind				1
1		3		
19			1	
20		13	618	35
25	1	4	124	70
27		2	62	572
30		1	23	24
32		1	85	92
40	1	46	6	55
50			4	13
60		60	10	69
63			1	
70				2
80	2	7	1	6
90			1	
100	5	25	11	24
110	1	2		1
125			7	6
150	2	1	7	19
160			1	
180				1
200			1	12
250	1	3		1
300		1	1	1
400		1		
<b>Total général</b>	<b>14</b>	<b>200</b>	<b>966</b>	<b>1043</b>

**Canalisations d'eaux sur le périmètre du SIECL**

MATERIAU	0	20	25	30	32	40	50	54	60	75	80	90	100	110	125	150	160	180	200	225	250	300	350	400	450	500	600	700	Total général	
-A													51,68			18,07														69,75
-F									22,30		2,34		300,98			52,10														377,72
-Fd													15,81			15,09														30,90
-MP											49,15																			49,15
-PE		14,15			7,79								2,96																	24,90
Acier	23,36	214,28	53,93	272,64		684,53	61,17		1 034,42		812,46		14 112,20		493,22	3 370,29			676,36		314,80	2 593,40	354,86	720,24	394,35	1 259,43	12 989,17	1 687,41	42 122,52	
Autre						2,87	4,97		60,87		6,28																			74,99
Ciment																								21,80				21,54	43,34	
Fonte	34,61					677,85		789,06	21 352,91		18 313,69		75 633,00	49,18	6 616,02	62 903,30			11 483,61		7 547,99	11 116,33	3 236,55	6 571,82		187,89	210,11		226 723,92	
Indéterminé	547,28		80,94	8,58		166,20			1 250,44		75,86		2 455,88		12,94	788,57			82,14		5,27	32,69		87,08	71,09				5 664,96	
Polyéthylène			357,32	2 391,75		950,65	4 137,03		2 710,11	2 626,03		1 950,55	2,52	2 704,60	21 005,17	14,18	4 141,02	3 597,86	483,24	176,84						18,18			47 267,05	
PVC		84,78	187,14	459,62		676,50	840,59		2 225,28	1 154,12	1 350,12	3 317,11	2 411,40	3 493,42	217,87		66,91												16 484,86	
PVC bi-orienté														2 352,32		423,81														2 776,13
<b>Total général</b>	<b>605,25</b>	<b>313,21</b>	<b>679,33</b>	<b>3 132,59</b>	<b>7,79</b>	<b>3 158,60</b>	<b>5 043,76</b>	<b>789,06</b>	<b>28 656,33</b>	<b>3 780,15</b>	<b>20 609,90</b>	<b>5 267,66</b>	<b>94 986,43</b>	<b>8 599,52</b>	<b>28 345,22</b>	<b>67 585,41</b>	<b>4 207,93</b>	<b>3 597,86</b>	<b>12 725,35</b>	<b>176,84</b>	<b>7 868,06</b>	<b>13 742,42</b>	<b>3 591,41</b>	<b>7 400,94</b>	<b>465,44</b>	<b>1 465,50</b>	<b>13 199,28</b>	<b>1 708,95</b>	<b>341 710,19</b>	

SCHEMA ALTIMETRIQUE DU  
RESEAU S.I.E.C.L



## Travaux de renouvellement électromécanique



### RENOUVELLEMENT ELECTROMECHANIQUE 2021 S.I.E.C.L.

Le 26/03/21

**Nom de l'installation : Station Coupiéra**

Anti-bélier Coupiéra :



**Nom de l'installation : Station Val de Ville**

Chloromètre Val de Ville :



**Nom de l'installation : Station Fond de boeuf**

Chloromètre Fond de Boeuf :



**Nom de l'installation : Réservoir des Vallières**

Chloromètre Vallières :



**Nom de l'installation : Turbie**

Chloration Turbie :



Débitmètre Turbie :



Robinet Flotteur Turbie :

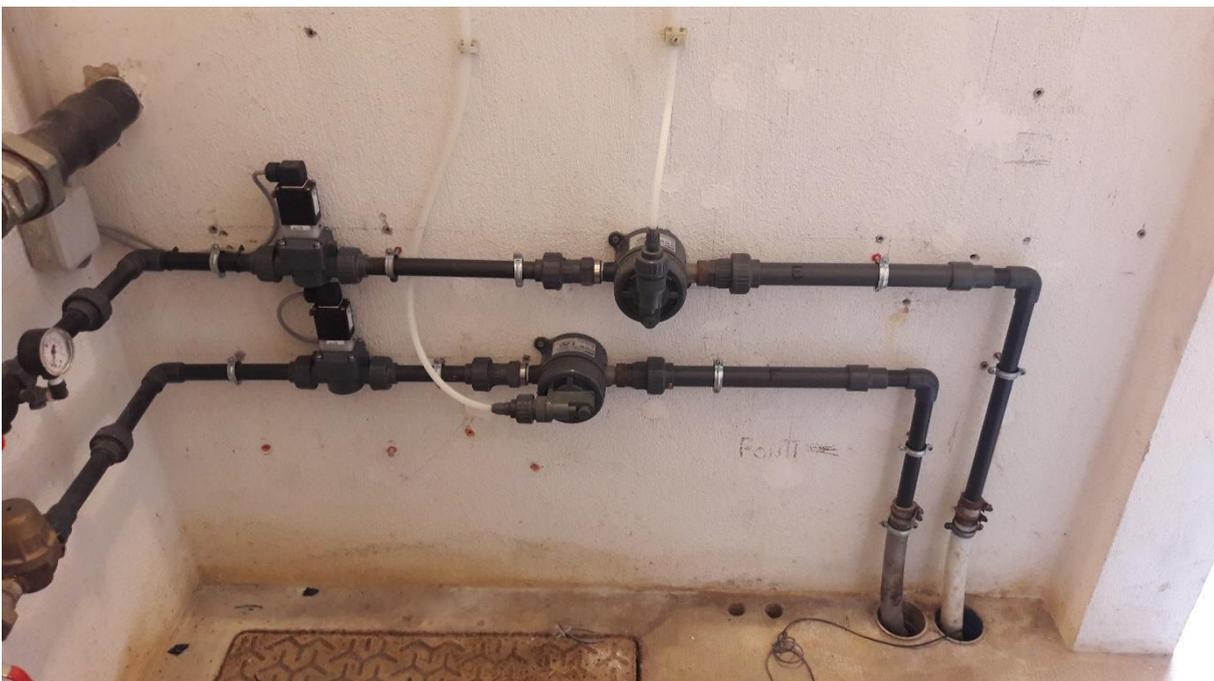


**Nom de l'installation : Station de L'Erbossiera**

Analyseur de chlore Erbossiera :



Système de chloration Erbossiera :



Turbidimètre Erbossiéra :



Organes de distribution Détendue abonnés Erbossiéra :



Débitmètre + Vannes de refoulement vers Coletta :



**Nom de l'installation : Station de la Goura**

Armoire électrique Goura :



Chloration Goura :



Vannes + Clapets + Compteur Goura :



**Nom de l'installation : Station de la Rua :**

Chloration Rua :



**Turbidimètre Rua :**



**Nom de l'installation : Réservoir du Faiscins :**

Turbidimètre Faiscins :



**Nom de l'installation : Chambre du Bareau :**

Vanne Motorisée Bareau :



**Nom de l'installation : Station Souletta**

Déshumidificateur Souletta :



**Nom de l'installation : Forage Fonti**

Forage fonti :



Compteur Fonti :



**Nom de l'installation : Chambre Sous-Marin**

Vanne Annulaire Motorisée M1 :



Vanne Annulaire Motorisée M2 :



**MEMOIRE JUSTIFICATIF**

**Objet : RENOUELEMENT COMPTEURS 2020**

Adresse des travaux : - Communes du SIECL

RENOUELEMENT 2020 - Travaux réalisés du 01/01/2020 au 31/12/2020

	DN 15-20	DN 30-40	DN 50-80	DN 100
Montant du compteur coût unitaire :	60,00 €	180,00 €	565,00 €	715,00 €
Coefficient d'actualisation - K TRAVAUX SIECL	1,04364	1,04364	1,04364	1,04364
Montant du compteur actualisé coût unitaire :	62,62 €	187,86 €	589,66 €	746,20 €

Commune	DN 15	DN 20	DN 30	DN 40	DN 60	DN 100	Quantité renouvelée	Montant actualisé H.T.
BEAUSOLEIL	34						34	2 129,03 €
CASTELLAR	173	5	1				179	11 333,93 €
CASTILLON	1	1					2	125,24 €
GORBIO	63						63	3 944,96 €
LA GRAVE DE PEILLE	15	3					18	1 127,13 €
LA TURBIE	98	4	3				105	6 950,64 €
MENTON	84	7	7	1			99	7 201,12 €
PEILLE	44						44	2 755,21 €
ROQUEBRUNE CAP MARTIN	275	37	27	3			342	25 172,60 €
SAINT MARTIN DE PEILLE	28	2					30	1 878,55 €
SAINTE AGNES	38		2				40	2 755,21 €
<b>Total général</b>	<b>853</b>	<b>59</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>956</b>	<b>65 373,61 €</b>

**MEMOIRE JUSTIFICATIF**

**Objet : RENOUELEMENT BRANCHEMENTS 2020**

Adresse des travaux : - Communes du SIECL

RENOUELEMENT 2020 - Travaux réalisés du 01/01/2020 au 31/12/2020

Montant de branchement coût unitaire : 1 600,00 €  
Coefficient d'actualisation - K TRAVAUX SIECL 1,04364  
Montant de branchement actualisé coût unitaire : 1 669,82 €

Commune		Quantité renouvelée	Montant actualisé H.T.
<b>CASTELLAR</b>	CASTELLAR (route de)	1,000	1 669,82 €
	GARIBALDI (rue)	2,000	1 669,82 €
	LAVOIRS (rue des)	1,000	1 669,82 €
	REPUBLIQUE (rue de la)	1,000	1 669,82 €
	<b>TOTAL CASTELLAR</b>	<b>5,000</b>	<b>6 679,30 €</b>
<b>CASTILLON</b>	DE LA LIBERTE (rue)	1,000	1 669,82 €
	<b>TOTAL CASTILLON</b>	<b>1,000</b>	<b>1 669,82 €</b>
<b>GORBIO</b>	DE MENTON (route de)	1,000	1 669,82 €
	DU FOUR (rue)	1,000	1 669,82 €
	DU GUET (rue)	1,000	1 669,82 €
	GARIBALDI (rue)	1,000	1 669,82 €
	<b>TOTAL GORBIO</b>	<b>4,000</b>	<b>6 679,30 €</b>
<b>LA TURBIE</b>	SERRIER SUPERIEUR (Ch. du)	8,000	1 669,82 €
	VICTOIRE (Av. de la)	3,000	1 669,82 €
	<b>TOTAL LA TURBIE</b>	<b>11,000</b>	<b>3 339,65 €</b>
<b>MENTON</b>	BAOUSSET (Ch. du) (VC.2 dite)	1,000	1 669,82 €
	BELLE BRISE (ch. de la)	1,000	1 669,82 €
	COLLE INFERIEURE (Ch. de la)	1,000	1 669,82 €
	MENTON A CASTELLAR (CD 24 de)	19,000	1 669,82 €
	SORGIO (Sentier du) (CR 24 dit du)	1,000	1 669,82 €
	SOURCES (Imp. des)	1,000	1 669,82 €
	VAL DE GORBIO (Route)	1,000	1 669,82 €
	<b>TOTAL MENTON</b>	<b>25,000</b>	<b>11 688,77 €</b>
<b>PEILLE</b>	CENTRALE (Rue)	1,000	1 669,82 €
	GRAVE (RD.53) (Rte de la)	1,000	1 669,82 €
	<b>TOTAL PEILLE</b>	<b>2,000</b>	<b>3 339,65 €</b>
<b>ROQUEBRUNE</b>	TURBIE (EST) (Rte de la)	1,000	1 669,82 €
	<b>TOTAL ROQUEBRUNE CAP MARTIN</b>	<b>1,000</b>	<b>1 669,82 €</b>
<b>SAINTE AGNES</b>	BOSHI (Ch. de)	1,000	1 669,82 €
	CABROLLES (Rte des)	1,000	1 669,82 €
	HAUT CABROLLES (Rte du) (V.C.8)	1,000	1 669,82 €
	<b>TOTAL PEILLE</b>	<b>3,000</b>	<b>3 339,65 €</b>
<b>Montant H.T.</b>		<b>52,000</b>	<b>38 405,95 €</b>

MENTON, le 31/12/2020

**MEMOIRE JUSTIFICATIF**

\* COMMUNAUTE DE LA RIVIERA FRANCAISE

16 RUE VILLAREY  
 CARF  
 06500 MENTON

**Objet :** REHABILITATION DE 840 ML EN ACIER DN 100

Adresse des travaux : . ANNEE 2020 - CHANTIER C9DK5 CARF COL DES BANQUETTES 06440 PEILLE

MEMOIRE N°04-179659

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
Revêtement chaussée à chaud (de 0 à 5 ml) ép 5 à 6 cm/ml	ml	80,000	87,00	6 960,00	20,00
Pilotage manuel (la journée d'une personne)	j	35,000	204,00	7 140,00	20,00
Mise en place de panneaux règlementant le stationnement : le panneau par jour	un	150,000	26,00	3 900,00	20,00
Prélèvement et analyses	un	2,000	197,00	394,00	20,00
Stérilisation conduite 100 mm	ml	900,000	0,59	531,00	20,00
F et P acier revêtu 114	ml	55,000	44,00	2 420,00	20,00
F et P bride uni acier 114	un	10,000	172,00	1 720,00	20,00
F et P virole acier 114	un	30,000	167,00	5 010,00	20,00
F et P ALS 114,3	un	5,000	200,00	1 000,00	20,00
F et P ABS 114,3	un	5,000	287,00	1 435,00	20,00
F et P RV OCA 100	un	8,000	415,00	3 320,00	20,00
F et P tuyau PEHD 50 16B	ml	400,000	15,00	6 000,00	20,00
F et P collet + bride 50	un	5,000	49,00	245,00	20,00
F et P manchon électro 50 F	un	10,000	27,00	270,00	20,00
Démolition chaussée empierrée goudron + remblai	m2	80,000	16,00	1 280,00	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	30,000	38,00	1 140,00	20,00
Fourniture sable tout venant stabilisé	m3	50,000	51,00	2 550,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	80,000	44,00	3 520,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	80,000	11,00	880,00	20,00
Réhabilitation de la canalisation	ml	840,000	144,00	120 960,00	20,00
Montant H.T.				170 675,00	

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
SIECL HAUTS SERVICES	01/12/2020	1,043645	170 675,00	178 124,11
Montant H.T. actualisé				178 124,11

MENTON, le 31/12/2020

**MEMOIRE JUSTIFICATIF**

\* COMMUNAUTE DE LA RIVIERA FRANCAISE

16 RUE VILLAREY  
 CARF  
 06500 MENTON

**Objet :** RENOUELEMENT DE 50 ML EN PE DN 50

Adresse des travaux : . ANNEE 2020 - CHANTIER C9DL5 CARF ROUTE DE LA GRAVE (STEP PEILLE) 06440 PEILLE

MEMOIRE N°04-179662

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
Raccord laiton 2P2 mm	un	1,000	48,00	48,00	20,00
Grillage signalisation	ml	50,000	0,36	18,00	20,00
Revêtement chaussée à froid ép 5 à 7 cm/ml	ml	50,000	35,00	1 750,00	20,00
PV mise en place feux tricolores par jour supplémentaire	j	4,000	56,00	224,00	20,00
Pilotage manuel (la journée d'une personne)	j	2,000	204,00	408,00	20,00
Prélèvement et analyses	un	1,000	197,00	197,00	20,00
Stérilisation conduite 100 mm	ml	50,000	0,59	29,50	20,00
F et P RV OCA 100	un	1,000	415,00	415,00	20,00
F et P tuyau PEHD 50 16B	ml	50,000	15,00	750,00	20,00
F et P collet + bride 50	un	2,000	49,00	98,00	20,00
Raccord droit 50 mm	un	1,000	45,00	45,00	20,00
Té 50 mm	un	1,000	73,00	73,00	20,00
Tige rallonge	un	1,000	150,00	150,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	1,000	61,00	61,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	100,000	6,83	683,00	20,00
Démolition chaussée empierrée goudron + remblai	m2	50,000	16,00	800,00	20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 50 à 100 my	m2	50,000	76,00	3 800,00	20,00
F et P remblai liquide auto compactant	m3	35,000	124,00	4 340,00	20,00
Fourniture sable tout venant stabilisé	m3	15,000	51,00	765,00	20,00
Tranchée terre 60 prof. 120	ml	50,000	54,00	2 700,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	25,000	44,00	1 100,00	20,00
Montant H.T.				18 454,50	

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
SIECL HAUTS SERVICES	01/12/2020	1,043645	18 454,50	19 259,95
Montant H.T. actualisé				19 259,95



**Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux**  
**Territoire Alpes-Maritimes**  
 cecile.castillo@veolia.com  
 30 RUE HENRI GREVILLE  
 06500 MENTON

\* COMMUNAUTE DE LA RIVIERA FRANCAISE

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
 MEMOIRE N°04-179663

MENTON, le 31/12/2020

\* COMMUNAUTE DE LA RIVIERA FRANCAISE

16 RUE VILLAREY  
 CARF  
 06500 MENTON

**MEMOIRE JUSTIFICATIF**

**Objet :** RENOUELEMENT DE 87 ML EN FONTE DN 100

Adresse des travaux : ANNEE 2020 - CHANTIER C9DK4 CARF CHEMIN DU SERRIER 06320 LA TURBIE  
 MEMOIRE N°04-179663

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
F/P PEHD Branchement 20/30, terrain moyen avec rocher	ML	70,000	98,00	6 860,00	20,00
Détendeur pression FF 25 B 20 mm	un	1,000	243,00	243,00	20,00
PC pour branchement 20/30 en TO	un	11,000	303,00	3 333,00	20,00
Heure aide plombier	un	60,000	27,00	1 620,00	20,00
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Prélèvement et analyses	un	1,000	197,00	197,00	20,00
Stérilisation conduite 100 mm	ml	87,000	0,59	51,33	20,00
F et P RV OCA 100	un	1,000	415,00	415,00	20,00
F et P RV EXTRA PLAT 80 FAH	un	11,000	512,00	5 632,00	20,00
F et P tuyau fonte JF STD 100	ml	87,000	48,00	4 176,00	20,00
F et P bride emboitement 100 mm	un	6,000	173,00	1 038,00	20,00
F et P bride uni 100 mm	un	2,000	102,00	204,00	20,00
F et P manchon express 100 mm	un	1,000	206,00	206,00	20,00
F et P coude fonte 100 mm	un	16,000	225,00	3 600,00	20,00
F et P contrebride 100 mm	un	16,000	73,00	1 168,00	20,00
PV pour joint express VI 100 mm	un	23,000	31,00	713,00	20,00
F et P Monostab aval 100 PN16	un	1,000	2 003,00	2 003,00	20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	3,000	390,00	1 170,00	20,00
Coude 110 mm	un	20,000	151,00	3 020,00	20,00
Raccord droit 25 mm	un	6,000	20,00	120,00	20,00
Raccord droit 125 mm	un	3,000	229,00	687,00	20,00
Support conduite 100	un	2,000	78,00	156,00	20,00
Tige rallonge	un	9,000	150,00	1 350,00	20,00
Bouche à clé type trottoir	un	12,000	29,00	348,00	20,00
Tube allonge	un	12,000	15,00	180,00	20,00
Coupelle de centrage	un	9,000	17,00	153,00	20,00
Montant H.T.				38 769,33	

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
SIECL HAUTS SERVICES	01/12/2020	1,043645	38 769,33	40 461,42
Montant H.T. actualisé				40 461,42

MENTON, le 31/12/2020

**MEMOIRE JUSTIFICATIF**

\* COMMUNAUTE DE LA RIVIERA FRANCAISE

16 RUE VILLAREY  
 CARF  
 06500 MENTON

**Objet :** RENOUELEMENT DE 450 ML EN FONTE DN 100

Adresse des travaux : . ANNEE 2020 - CHANTIER C9DB2 CARF ROUTE DE CASTELLAR 06500 MENTON

MEMOIRE N°04-179701

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
Revêtement chaussée à chaud (de 0 à 5 ml) ép 5 à 6 cm/ml	ml	450,000	87,00	39 150,00	20,00
Prélèvement et analyses	un	2,000	197,00	394,00	20,00
Stérilisation conduite 100 mm	ml	500,000	0,59	295,00	20,00
F et P RV OCA 100	un	7,000	415,00	2 905,00	20,00
F et P tuyau fonte JF STD 100	ml	450,000	48,00	21 600,00	20,00
F et P bride emboitement 100 mm	un	5,000	173,00	865,00	20,00
F et P coude fonte 100 mm	un	30,000	225,00	6 750,00	20,00
F et P cône fonte 100 mm	un	1,000	221,00	221,00	20,00
F et P Té fonte 100 mm	un	4,000	225,00	900,00	20,00
F et P plaque réduction 150 mm	un	1,000	157,00	157,00	20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	1,000	390,00	390,00	20,00
F et P Vidange 40	un	1,000	433,00	433,00	20,00
F et P Ventouse auto DN 60/65 PN25	un	1,000	1 325,00	1 325,00	20,00
F et P tuyau PEHD 125 16B	ml	7,000	33,00	231,00	20,00
F et P collet + bride 125	un	1,000	81,00	81,00	20,00
F et P coude PEHD 125	un	1,000	90,00	90,00	20,00
F et P Té PEHD 125	un	1,000	133,00	133,00	20,00
F et P tuyau PEHD 50 16B	ml	70,000	15,00	1 050,00	20,00
F et P collet + bride 50	un	7,000	49,00	343,00	20,00
F et P manchon électro 50 F	un	7,000	27,00	189,00	20,00
F et P tuyau PEHD 75 16B	ml	7,000	22,00	154,00	20,00
F et P manchon électro 75 F	un	1,000	35,00	35,00	20,00
Gaine TPC 90	ml	80,000	8,39	671,20	20,00
Té 32 mm	un	4,000	33,00	132,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	30,000	61,00	1 830,00	20,00
Tube allonge	un	30,000	15,00	450,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	900,000	6,83	6 147,00	20,00
Percement à la main mur sur 30 cm	un	1,000	35,00	35,00	20,00
Démolition chaussée empierrée goudron + remblai	m2	405,000	16,00	6 480,00	20,00
Rabotage	m2	510,000	22,00	11 220,00	20,00
F et P remblai liquide auto compactant	m3	330,000	124,00	40 920,00	20,00
Fourniture sable tout venant stabilisé	m3	250,000	51,00	12 750,00	20,00
Tranchée terre 500 prof. 120	ml	30,000	128,00	3 840,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	410,000	44,00	18 040,00	20,00

Montant H.T.				180 206,20	
Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé	
SIECL HAUTS SERVICES	01/12/2020	1,043645	180 206,20	188 071,30	
Montant H.T. actualisé				188 071,30	



**Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux**  
**TERRITOIRE ALPES MARITIMES**  
 jean-marc.belvisi@veolia.com  
 1056 chemin de Fahnestock  
 06700 ST LAURENT DU VAR

Référence à rappeler :04.116.012.004593.77 21127  
 \* COMMUNAUTE DE LA RIVIERA FRANCAISE

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
 MEMOIRE N° 04-180328

MENTON , le 31/12/2020

**MEMOIRE JUSTIFICATIF**

**\* COMMUNAUTE DE LA RIVIERA FRANCAISE**

16 RUE VILLAREY  
 CARF  
 06500 MENTON

Référence à rappeler :04.116.012.004593.77 21127

Imputation : 116 301 T1602 BA23

**Objet :** Travaux accessoires réseaux

Adresse des travaux : \* ANNEE 2020 - CHANTIER X9352 - -

MEMOIRE N° 04-180328

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
<b><u>2353 Rte de la Moyenne Corniche - BEAUSOLEIL - Renouvellement ventouse automatique</u></b>					
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
F et P Ventouse auto DN 40/60 PN16	un	1,000	607,00	607,00	20,00
<u>Total H.T.</u>				<u>733,00</u>	
<b><u>Chambre de la Batterie - LA TURBIE - Remplacement détendeur Ø 150</u></b>					
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
F et P Monostab aval 150 PN16	un	1,000	3 050,00	3 050,00	20,00
<u>Total H.T.</u>				<u>3 176,00</u>	
<b><u>Route de Sospel - MENTON - Remise en état vidange</u></b>					
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Revêtement chaussée à chaud (de 0 à 5 ml) ép 5 à 6 cm/ml	ml	1,000	87,00	87,00	20,00
Barriérage chantier y compris panneaux de signalisation	un	1,000	903,00	903,00	20,00
Tige rallonge	un	1,000	150,00	150,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	1,000	61,00	61,00	20,00
Bouche à clé type trottoir	un	1,000	29,00	29,00	20,00
Tube allonge	un	2,000	15,00	30,00	20,00
Coupelle de centrage	un	1,000	17,00	17,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	4,000	6,83	27,32	20,00
Démolition chaussée goudron + remblai	m2	1,000	21,00	21,00	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	1,000	38,00	38,00	20,00
Tranchée terre à la main 20/40 prof. 80	ml	1,000	46,00	46,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	1,000	44,00	44,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	1,000	11,00	11,00	20,00
<u>Total H.T.</u>				<u>1 590,32</u>	
<b><u>Route des Clues - PEILLE - Remplacement robinet vanne Ø 100</u></b>					
Revêtement chaussée à chaud (de 0 à 5 ml) ép 5 à 6 cm/ml	ml	3,000	87,00	261,00	20,00
Revêtement Redspalt 2 cm et forme béton 10 cm	ml	3,000	87,00	261,00	20,00
Mise en place feux tricolores y compris pose et dépose	un	1,000	154,00	154,00	20,00
Heure inspecteur	un	4,000	37,00	148,00	20,00
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Barriérage chantier y compris panneaux de signalisation	un	1,000	903,00	903,00	20,00
Tige rallonge	un	1,000	150,00	150,00	20,00

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H. T.	TVA
Bouche à clé type chaussée	un	1,000	61,00	61,00	20,00
Tube allonge	un	1,000	15,00	15,00	20,00
Coupelle de centrage	un	1,000	17,00	17,00	20,00
F et P RV OCA 100	un	1,000	415,00	415,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	6,000	6,83	40,98	20,00
Démolition chaussée goudron + remblai	m2	3,000	21,00	63,00	20,00
PV/DM prof. tranch. à la main à 2m DN 40 à 100	un	4,000	6,69	26,76	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	3,000	38,00	114,00	20,00
Tranchée terre 100 prof. 80	ml	1,500	39,00	58,50	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	3,000	44,00	132,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	2,250	11,00	24,75	20,00
<u>Total H.T.</u>				<u>2 970,99</u>	
<b><u>Avenue des Géraniums - RCM - Renouvellement robinet vanne Ø 100</u></b>					
Revêtement chaussée à chaud (de 0 à 5 ml) ép 5 à 6 cm/ml	ml	3,000	87,00	261,00	20,00
Revêtement Redspalt 2 cm et forme béton 10 cm	ml	3,000	87,00	261,00	20,00
Mise en place feux tricolores y compris pose et dépose	un	1,000	154,00	154,00	20,00
Heure inspecteur	un	4,000	37,00	148,00	20,00
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Barriérage chantier y compris panneaux de signalisation	un	1,000	903,00	903,00	20,00
Tige rallonge	un	1,000	150,00	150,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	1,000	61,00	61,00	20,00
Tube allonge	un	1,000	15,00	15,00	20,00
Coupelle de centrage	un	1,000	17,00	17,00	20,00
F et P RV OCA 100	un	1,000	415,00	415,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	6,000	6,83	40,98	20,00
Démolition chaussée goudron + remblai	m2	3,000	21,00	63,00	20,00
PV/DM prof. tranch. à la main à 2m DN 40 à 100	un	4,000	6,69	26,76	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	3,000	38,00	114,00	20,00
Tranchée terre 100 prof. 80	ml	1,500	39,00	58,50	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	3,000	44,00	132,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	2,250	11,00	24,75	20,00
<u>Total H.T.</u>				<u>2 970,99</u>	
Montant H.T.				11 441,30	

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
SIECL HAUTS SERVICES	31/12/2020	1,043645	11 441,30	11 940,66
Montant H.T. actualisé				11 940,66

# PRESENTATION Eau France

Au cours des quatre dernières années, « Osons 20/20 ! », notre précédent projet stratégique, a permis de redonner des bases solides à l'Eau France pour accompagner nos clients.

Au cœur de cette transformation se trouve **l'écoute** de toutes nos parties prenantes :

- ✓ de nos clients collectivités, avec de nouveaux « Contrats de Service Public » sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous,
- ✓ des citoyens-consommateurs, avec un principe de «Relation Attentionnée» qui nous invite à prendre en compte leur satisfaction et leurs réclamations, pour améliorer toujours davantage le service, mieux anticiper leurs besoins, développer de nouveaux services et leur donner les moyens de s'informer et d'agir sur leur consommation d'eau, leur "empreinte eau",
- ✓ des territoires et des industriels, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques,
- ✓ de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de travailler en sécurité, de se former, de s'engager et de grandir dans l'entreprise, avec plus de responsabilités confiées à ceux qui agissent sur le terrain, directement à vos côtés.

Aujourd'hui, plus solides que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec « **Impact Eau France** » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique et ainsi être "créateurs d'utilité".

- ✓ Par une transformation verte : en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat,
- ✓ Par une **transformation inclusive au sens large** : en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en nous appuyant sur leurs différences, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

**Veolia est le leader et LA référence du cycle de l'eau en France, pour le compte des collectivités publiques et des industriels.**

Nos équipes maîtrisent le traitement et le suivi de la qualité de l'eau à toutes les étapes de son cycle, depuis le prélèvement dans la ressource naturelle jusqu'au rejet dans le milieu. Au-delà de notre expertise, nous innovons au quotidien pour rendre nos services, procédés de traitements et installations toujours plus performantes, au service d'une eau et d'un assainissement de qualité.

**24,9 millions** de personnes desservies en eau potable

**2051** usines de dépollution des eaux usées gérées

**6,9** millions de clients abonnés

**14,8** millions d'habitants raccordés en assainissement

**1,6** milliard de m<sup>3</sup> d'eau potable distribués

**1,2** milliard de m<sup>3</sup> d'eaux usées collectées et dépolluées

**2172** usines de production d'eau potable gérées

### **Contribuer au progrès humain, une raison d'être qui résonne dans l'opinion**

La raison d'être de Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. C'est dans cette perspective que Veolia se donne pour mission de "Ressourcer le monde", en exerçant son métier de services à l'environnement.

Veolia s'engage sur une performance plurielle. Nous adressons le même niveau d'attention et d'exigence à nos différentes performances, qui sont complémentaires et forment un cercle vertueux : performance économique et financière, performance commerciale, performance sociale, performance sociétale et performance environnementale.

**Ressourcer le monde**

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

[www.veolia.com](http://www.veolia.com)