






# RAPPORT ANNUEL 2018 DU DELEGATAIRE

POLE DE PROXIMITE LA SAIRE



## REPERES DE LECTURE

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

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



## L'édito



### Veolia – Rapport annuel du délégataire 2018

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement de l'année 2018. A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service.

Tout au long de l'année, c'est l'engagement et l'expertise des femmes et des hommes de Veolia Eau France qui garantissent, à vos côtés, la qualité des services essentiels que sont l'eau et l'assainissement pour vos concitoyens. C'est pour honorer ce travail conjoint que nous avons mis à l'honneur nos collaborateurs dans une campagne, "Potable!", diffusée en 2018 auprès du grand public. C'est également pour concrétiser notre volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de notre action, dans le cadre d'une relation attentionnée et personnalisée, que nous avons conçu les 5 promesses aux consommateurs qui doivent guider notre quotidien. Le service de l'eau que nous rendons ensemble a une grande valeur, qui mérite d'être soulignée.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez, au quotidien, à nos équipes. Notre Directeur de Territoire est garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia. Il est, avec nos collaborateurs présents sur le terrain, à votre disposition.

Par ailleurs, à l'heure où les conséquences du changement climatique se font de plus en plus sensibles, il faut souligner combien les moyens consacrés à l'entretien et à la modernisation des infrastructures de votre service permettent de renforcer la résilience du cycle de l'eau de votre territoire. C'est pour appréhender au mieux cet enjeu que Veolia a participé activement à la première séquence des Assises de l'Eau qui s'est achevée le 29 août 2018. Une série de mesures a été annoncée par les pouvoirs publics pour diminuer par deux la durée du cycle de renouvellement des infrastructures des services d'eau et d'assainissement.

Si vous le souhaitez, nos équipes seront à vos côtés pour mettre en oeuvre, selon les caractéristiques du patrimoine de votre service, les projets qui pourraient en découler, dans un esprit de co-construction et d'innovation propre à notre nouvelle approche de « contrat de service public ».

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

Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France



# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>9</b>
1.1. Un dispositif à votre service .....	10
1.2. Présentation du contrat .....	12
1.3. Les chiffres clés .....	13
1.4. L'essentiel de l'année 2018 .....	14
1.5. Les indicateurs réglementaires 2018 .....	16
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018 .....	17
1.7. Le prix du service public de l'eau .....	19
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>21</b>
2.1. Les consommateurs abonnés du service .....	23
2.2. La satisfaction des consommateurs .....	24
2.3. Données économiques .....	25
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE .....</b>	<b>27</b>
3.1. L'inventaire des installations .....	28
3.2. L'inventaire des réseaux .....	29
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	31
3.4. Gestion du patrimoine .....	33
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>37</b>
4.1. La qualité de l'eau .....	38
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....	41
4.3. La maintenance du patrimoine .....	48
4.4. L'efficacité environnementale .....	50
<b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>53</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	54
5.2. Situation des biens .....	56
5.3. Les investissements et le renouvellement .....	57
5.4. Les engagements à incidence financière .....	59
<b>6. ANNEXES .....</b>	<b>63</b>
6.1. La facture 120 m <sup>3</sup> .....	64
6.2. Les données consommateurs par commune .....	67
6.3. Le synoptique du réseau .....	68
6.4. La qualité de l'eau .....	70
6.5. Le bilan énergétique du patrimoine .....	84
6.6. Annexes financières .....	85
6.7. Reconnaissance et certification de service .....	95
6.8. Actualité réglementaire 2018 .....	98
6.9. Glossaire .....	105
6.10. Listes d'interventions .....	111





# 1. L'essentiel de l'année



# 1.1. Un dispositif à votre service

## VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Accueil du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et 13h30 à 16h30

au 21 a Rue Sainte Marie 50630 QUETTEHOU

## TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



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

### NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

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





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



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

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

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

Photo	Fonction	Nom	Téléphone
	<b>Directeur de Territoire</b>	Xavier LEFRANCOIS	02.33.77.34.87 06.20.51.45.36
	<b>Directeur Développement</b>	Daniel LANGLET	02.33.91.28.01 06.18.94.38.57
	<b>Directeur des Opérations</b>	Thierry GADENNE	02.33.77.41.38 06.10.76.50.27
	<b>Manager de Service Local</b>	Jacky MOUCHEL	02.33.71.60.11 06.10.48.73.89

## 1.2. Présentation du contrat

### Données clés

---

💧 Déléguataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	BRETTEVILLE EN SAIRE, DIGOSVILLE, LE MESNIL AU VAL
💧 Numéro du contrat	F5050
💧 Nature du contrat	Gérance
💧 Date de début du contrat	01/07/2009
💧 Date de fin du contrat	30/06/2019
💧 Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que déléguataire 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
vente	CU de Cherbourg	Vente d'eau à la Ville de CHERBOURG EN COTENTIN
vente	SIAEP SAINT PIERRE EGLISE	Vente d'eau au SIAEP de ST PIERRE EGLISE

### 💧 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	06/10/2011	Mise en cohérence de l'Acte d'engagement et du CCP sur les conditions de rémunération pour la mise e place du SIG.

## 1.3. Les chiffres clés

Communauté de Communes de La Saire

### Chiffres clés



**3 432**

Nombre d'habitants desservis



**1 744**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
production



**2**

Nombre de réservoirs



**93**

Longueur de réseau  
(km)



**83,3**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**78,2**

Rendement de réseau (%)



**114**

Consommation moyenne (l/hab/j)

## 1.4. L'essentiel de l'année 2018

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

Prise de compétence du Service d'Eau Potable par la Communauté d'Agglomération Le Cotentin à partir du 01.01.2018.

Le contrat sera repris en régie par la Communauté d'Agglomération LE COTENTIN, au 01.07.2019.

Mise en service le 14.03.2018 de la nouvelle station de production d'eau potable au Hameau Mesnage à LE MESNIL AU VAL (spécificité traitement du tétrachlorure de carbone et neutralisation du calcaire terrestre).

Démolition de l'ancienne station.

Renouvellement de la canalisation amiante au Mont de Cantepie sur la Commune de BRETTEVILLE fait en partie fin 2018, et sera terminé début 2019.

### 1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Terminer le renouvellement des canalisations en amiante ciment, principalement sur la commune du MESNIL AU VAL.

Renouvellement de 2 CELLBOX SOFREL par une gamme LS42.

## EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

1. La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018.

Celle-ci a donné lieu à la publication du décret n°2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24/10/2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30/11/2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes publiés fin 2018 comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants pour la sécurité des travaux et évaluer leurs conséquences pour votre service.

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

Dans ce contexte, votre délégataire a adressé à tous les abonnés de votre service une note précisant sa politique de confidentialité et les modalités d'exercice de leurs droits. Cette politique de confidentialité a été publiée sur notre site internet [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr), elle est également tenue à disposition dans tous nos sites d'accueil. Ces dispositions s'insèrent dans notre démarche de mise en conformité au RGPD, et doivent être complétées par une mise à jour du règlement du service.

Un Délégué à la Protection des Données a été nommé au sein de Veolia Eau France. Sa mission principale est de s'assurer du respect de la protection des données personnelles liées à nos activités, en coordination avec un réseau de référents locaux. Vous pouvez le solliciter à l'adresse suivante : [veolia-eau-france.dpo@veolia.com](mailto:veolia-eau-france.dpo@veolia.com).

## « DEFI EAU 2030 » - 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Veolia se mobilise à vos côtés pour la prise en compte des 17 Objectifs de Développement Durable de l'agenda 2030 des Nations Unies. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour de nouvelles expériences concrètes, en particulier sur les 8 cibles de l'objectif 6 dédié à l'Eau.

**Les ODD, ensemble relevons le défi** – zoom actions 2018 : Veolia a été partenaire du tour de France des ODD, organisé par le comité 21 en 2018. En septembre, la Fondation Veolia a soutenu le nouveau cours en ligne sur les 17 ODD de l'UVED (Université Virtuelle Environnement et Développement. Accessible à tous ce cours apporte des idées, outils et expériences concrètes. Plus de 13000 apprenants l'ont suivi. Veolia participe depuis 2017 au Forum Politique de Haut Niveau.

## 1.5. Les indicateurs réglementaires 2018

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	3 407	3 432
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	2,04 Euro/m <sup>3</sup>	2,04 Euro/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	83,3 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	82	82
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	75,1 %	78,2 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	1,77 m <sup>3</sup> /jour/km	1,69 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	1,68 m <sup>3</sup> /jour/km	1,61 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %	0,00 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	100 %	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	Délégataire	2,88 u/1000 abonnés	2,87 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	11,10 %	5,55 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,58 u/1000 abonnés	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 2018

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	186 408 m <sup>3</sup>	202 042 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	182 707 m <sup>3</sup>	199 424 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	6 122 m <sup>3</sup>	5 918 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	181 396 m <sup>3</sup>	190 376 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	2 073 m <sup>3</sup>	2 083 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	134 449 m <sup>3</sup>	145 521 m <sup>3</sup>
VP.201	Nombre de fuites réparées	Délégataire	15	14
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	1 100 m <sup>3</sup> /j	1 100 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 400m <sup>3</sup>	1 400 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	93 km	93 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	76 km	76 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	1 881	1 892
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	27	12
	Nombre de compteurs	Délégataire	1 837	1 847
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	80	107
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de communes	Délégataire	3	3
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 735	1 744
	- Abonnés domestiques	Délégataire	1 733	1 742
	- Abonnés non domestiques	Délégataire		
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	2	2
	Volume vendu	Délégataire	139 549 m <sup>3</sup>	158 064 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	132 116 m <sup>3</sup>	143 098 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	7 433 m <sup>3</sup>	14 966 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	103 l/hab/j	114 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	76 m <sup>3</sup> /abo/an	84 m <sup>3</sup> /abo/an

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

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

<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2017</b>	<b>VALEUR 2018</b>
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	<b>86 %</b>	<b>83 %</b>
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	<b>Non</b>	<b>Non</b>
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2017</b>	<b>VALEUR 2018</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	<b>En vigueur</b>	<b>En vigueur</b>
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2017</b>	<b>VALEUR 2018</b>
Energie relevée consommée	Délégataire	<b>107 324 kWh</b>	<b>149 774 kWh</b>

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

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

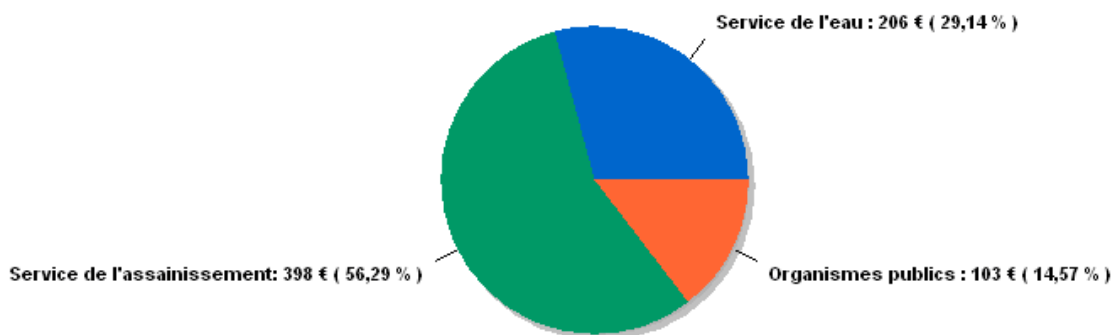
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de DIGOSVILLE, 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 :

DIGOSVILLE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2019	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>45,81</b>	<b>45,32</b>	<b>-1,07%</b>
Abonnement			33,95	33,56	-1,15%
Consommation	120	0,0980	11,86	11,76	-0,84%
<b>Part communautaire</b>			<b>160,24</b>	<b>160,24</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			27,04	27,04	0,00%
Consommation	120	1,1100	133,20	133,20	0,00%
<b>Organismes publics</b>			<b>26,40</b>	<b>26,40</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>232,45</b>	<b>231,96</b>	<b>-0,21%</b>
TVA			12,78	12,76	-0,16%
<b>Total TTC</b>			<b>245,23</b>	<b>244,72</b>	<b>-0,21%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>2,04</b>	<b>2,04</b>	<b>0,00%</b>

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

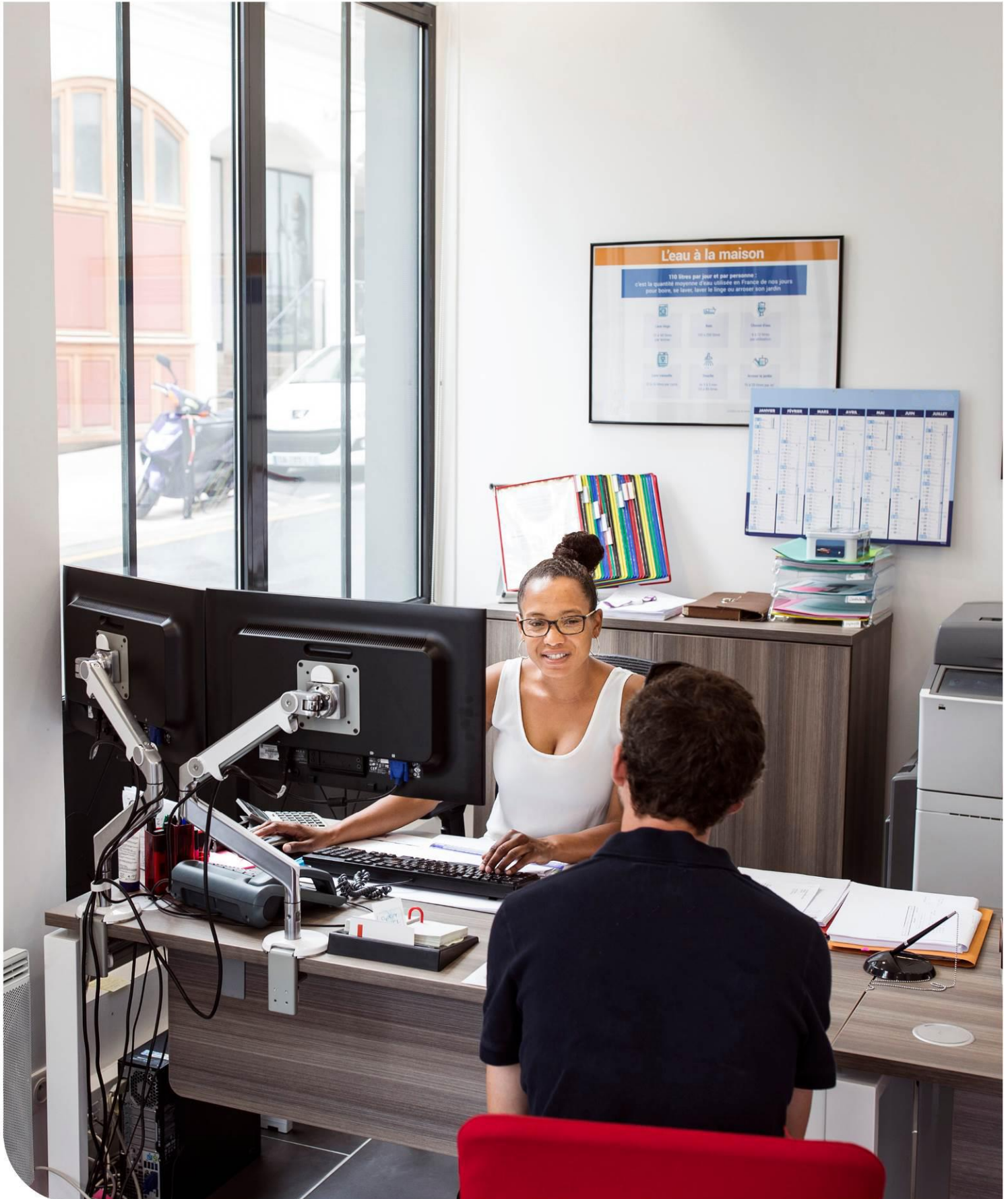
### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures type sont présentées en annexe.



## 2. Les consommateurs de votre service et leur consommation





## 2.1. Les consommateurs abonnés du service

### → *Le nombre d'abonnés*

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>1 665</b>	<b>1 689</b>	<b>1 708</b>	<b>1 735</b>	<b>1 744</b>	<b>0,5%</b>
domestiques ou assimilés	1 661	1 686	1 704	1 733	1 742	0,5%
autres services d'eau potable	4	3	4	2	2	0,0%

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	89	134	190	191	179	-6,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	89	94	92	107	91	-15,0%
Taux de clients prélevés hors mensualisation		0,1 %		1,0 %	0,1 %	-90,0%
Taux de mutation	5,4 %	5,7 %	5,5 %	6,3 %	5,3 %	-15,9%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

## 2.2. La satisfaction des consommateurs

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

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

- la qualité de l'eau
- la qualité de la relation avec 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 2018 sont :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Satisfaction globale	86	89	89	86	83	-3
La continuité de service	89	93	95	95	95	0
La qualité de l'eau distribuée	65	78	79	77	77	0
Le niveau de prix facturé	51	55	54	55	59	+4
La qualité du service client offert aux abonnés	86	86	86	80	81	+1
Le traitement des nouveaux abonnements	91	88	90	85	90	+5
L'information délivrée aux abonnés	69	83	76	76	69	-7

### Composition de votre eau !



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



### → Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

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

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



## 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2018 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.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Taux d'impayés</b>		<b>3,36 %</b>	<b>4,83 %</b>	<b>11,10 %</b>	<b>5,55 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)		72	107	214	107
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 956	2 140	2 214	1 928	1 929

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2018, ce taux pour votre service est de 2,87/ 1000 abonnés.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>3,60</b>	<b>2,37</b>	<b>5,27</b>	<b>2,88</b>	<b>2,87</b>
Nombre d'interruptions de service	6	4	9	5	5
Nombre d'abonnés (clients)	1 665	1 689	1 708	1 735	1 744

### → *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 2018, le montant des abandons de créance s'élevait à .

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Volume vendu selon le décret (m3)	150 217	145 516	145 952	139 549	158 064

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

### → *Les échéanciers de paiement*

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	0	4	11	4	5

### 3. Le patrimoine de votre Service



## 3.1. L'inventaire des installations

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

<b>Installation de captage</b>	<b>Débit des pompes (m3/h)</b>
Captage 1 Hameau Mesnage-Mesnil au Val	
Captage 2 Hameau Mesnage-Mesnil au Val	
Forage Hameau Mesnage - Mesnil au Val	30

<b>Installation de production</b>	<b>Capacité de production (m3/j)</b>	<b>Capacité de stockage (m3)</b>
Usine Hameau Mesnage	1 100	500
<b>Capacité totale</b>	<b>1 100</b>	<b>500</b>

<b>Réservoir ou château d'eau</b>	<b>Capacité de stockage (m3)</b>
Réservoir La Boissais-Mesnil au Val	150
Reservoir Verbois-Digosville	700
<b>Capacité totale</b>	<b>850</b>

<b>Installation de reprise, de pompage ou surpresseur</b>	<b>Débit des pompes (m3/h)</b>
Surpresseur La Forge-Bretteville en Saire	6

### **Autres installations eau**

Débitmètre Chemin des Becquets - Mesnil au Val
Débitmètre La Monteux - Bretteville en Saire
Débitmètre Rte des Chênes - Bretteville en Saire
Débitmètre Rte des Pierres - Digosville

## 3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

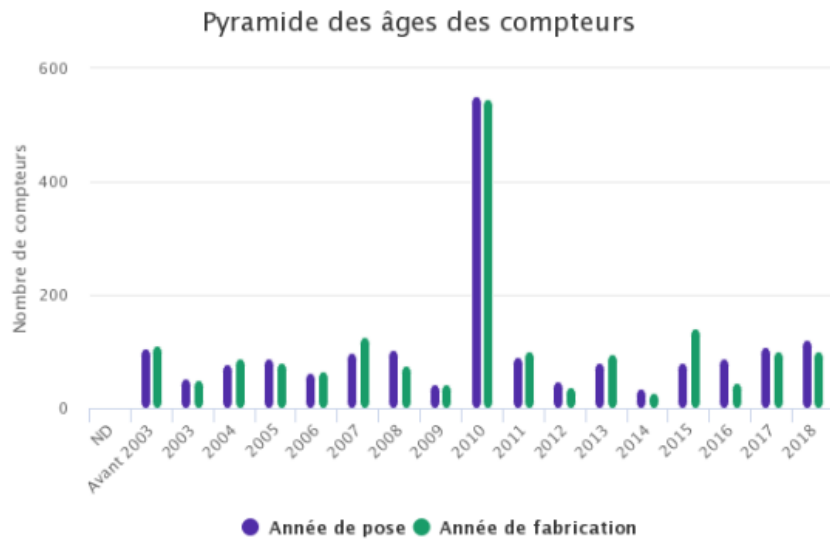
Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	91,0	91,5	92,3	93,0	93,1	0,1%
Longueur d'adduction (ml)	67	67	67	67	67	0,0%
Longueur de distribution (ml)	90 911	91 452	92 214	92 939	93 036	0,1%
<i>dont canalisations</i>	74 945	75 266	75 878	76 468	76 498	0,0%
<i>dont branchements</i>	15 966	16 186	16 336	16 471	16 538	0,4%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	28	28	31	34	36	5,9%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	28	28	31	34	36	5,9%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	1 807	1 829	1 854	1 881	1 892	0,6%

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	1 752	1 780	1 810	1 837	1 847	0,5%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	1 659	1 684	1 700	1 731	1 739	0,5%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	93	96	110	106	108	1,9%	

→ Les compteurs



## 3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

### 3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX

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

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	74 945	75 266	75 878	76 468	76 498
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	

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

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 2018 est de :

<b>Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau</b>	2014	2015	2016	2017	2018
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	72	72	72	82	82

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
<b>Code VP</b>	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
<b>VP.236</b>	Existence d'un plan des réseaux	10	10
<b>VP.237</b>	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Code VP</b>	<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
<b>VP.238</b>	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
<b>VP.239</b>	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		98,26 %
<b>VP.240</b>	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
<b>VP.241</b>	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	12
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>42</b>
<b>Code VP</b>	<b>Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)</b>		
<b>VP.242</b>	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	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	0
<b>VP.247</b>	Localisation des autres interventions	10	10
<b>VP.248</b>	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
<b>VP.249</b>	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>82</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2018 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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



## 3.4. Gestion du patrimoine

### 3.4.1. LES RENOUELEMENTS REALISES

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

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

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

#### → Les installations

Lieu ou ouvrage	Description
SITE DU HAMEAU MESNAGE (LE MESNIL-AU-VAL) - FORAGE DU HAMEAU MESNAGE	Renouvellement SONDE PARATRONIC
SITE DE LA FORGE (BRETTEVILLE) - SURPRESSEUR DE LA FORGE	Renouvellement POMPE REFOULEMENT N1 KSB - 5M3H
SITE DE LA FORGE (BRETTEVILLE) - SURPRESSEUR DE LA FORGE	Renouvellement PRESSOSTAT DEMARRAGE N1
SITE DE LA FORGE (BRETTEVILLE) - SURPRESSEUR DE LA FORGE	Renouvellement PRESSOSTAT DEMARRAGE N2

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
<b>SITE DU HAMEAU MESNAGE (LE MESNIL-AU-VAL)</b>		
<b>FORAGE DU HAMEAU MESNAGE</b>		
SONDE PARATRONIC	Renouvellement	Programme
<b>SITE DE LA FORGE (BRETTEVILLE)</b>		
<b>SURPRESSEUR DE LA FORGE</b>		
POMPE REFOULEMENT N1 KSB - 5M3H	Renouvellement	Programme
PRESSOSTAT DEMARRAGE N1	Renouvellement	Programme
PRESSOSTAT DEMARRAGE N2	Renouvellement	Programme

## → Les compteurs

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

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

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

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

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

Renouvellement des compteurs	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de compteurs	1 752	1 780	1 810	1 837	1 847	0,5%
Nombre de compteurs remplacés	21	53	58	80	107	33,8%
Taux de compteurs remplacés	1,2	3,0	3,2	4,4	5,8	31,8%

## → Les réseaux

### → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de branchements	1 807	1 829	1 854	1 881	1 892	0,6%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

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

### 3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

#### → *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Réfection des peintures intérieures et extérieures du surpresseur de La Forge (RAL 7035)

#### → *Les réseaux, branchements et compteurs*

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

Commune	Détail de l'intervention
PERIMETRE DU CONTRAT	CREATION DE BRANCHEMENTS D'EAU POTABLE : 12



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



## 4.1. La qualité de l'eau

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

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

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

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	45	107	
Physico-chimique	999	82	

### 4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

#### → Conformité des paramètres analytiques

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Entérocoques fécaux	0	1	1	0	6	17	0 n/100ml

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	4	0	1	6	17	0 n/100ml
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	4	4	1	0	1	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	23	32	3	mg/l	Sans objet
Chlorures	30	30	1	mg/l	250
Fluorures	0	0	1	µg/l	1500
Magnésium	3,10	3,10	1	mg/l	Sans objet
Nitrates	23,40	25,70	4	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	1	µg/l	0,5
Potassium	3	3	1	mg/l	Sans objet
Sodium	16,30	16,30	1	mg/l	200
Sulfates	8	8	1	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	6,80	9,40	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>

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>83,33 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	13	13	14	13	5
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	1
Nombre total de prélèvements	13	13	14	13	6
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	16	16	14	14	4
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	16	16	14	14	4

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

#### → Chlorure de Vinyle Monomère

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

En 2018, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).



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

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

#### → *Le volume prélevé*

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

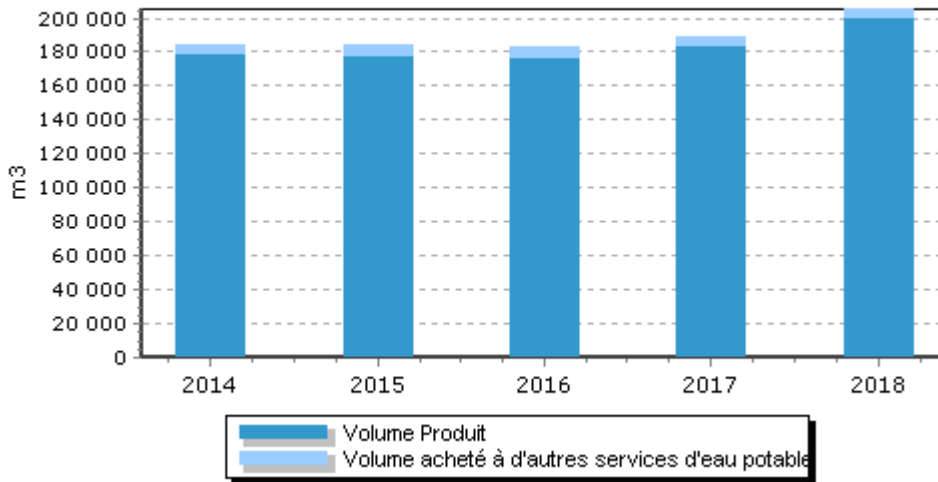
	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>181 698</b>	<b>180 660</b>	<b>179 583</b>	<b>186 408</b>	<b>202 042</b>	<b>8,4%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
Usine Hameau Mesnage	181 698	180 660	179 583	186 408	202 042	8,4%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine non influencée	181 698	180 660	179 583	186 408	202 042	8,4%
Eau souterraine influencée	0	0	0	0	0	0%
Eau de surface	0	0	0			

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>181 698</b>	<b>180 660</b>	<b>179 583</b>	<b>186 408</b>	<b>202 042</b>	<b>8,4%</b>
Besoin des usines	3 309	3 647	3 861	3 701	2 618	-29,3%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>178 389</b>	<b>177 013</b>	<b>175 722</b>	<b>182 707</b>	<b>199 424</b>	<b>9,1%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	5 516	7 030	7 017	6 122	5 918	-3,3%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	13 376	13 732	9 040	7 433	14 966	101,3%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>170 529</b>	<b>170 311</b>	<b>173 699</b>	<b>181 396</b>	<b>190 376</b>	<b>5,0%</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 :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>5 516</b>	<b>7 030</b>	<b>7 017</b>	<b>6 122</b>	<b>5 918</b>	<b>-3,3%</b>
Autre(s) engagement(s)	5 516	7 030	7 017	6 122	5 918	-3,3%

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

#### → Le volume vendu

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>150 217</b>	<b>145 516</b>	<b>145 952</b>	<b>139 549</b>	<b>158 064</b>	<b>13,3%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>136 841</b>	<b>131 784</b>	<b>136 912</b>	<b>132 116</b>	<b>143 098</b>	<b>8,3%</b>
domestique ou assimilé	136 841	131 784	136 912	132 116	143 098	8,3%
autres que domestiques	0					
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>13 376</b>	<b>13 732</b>	<b>9 040</b>	<b>7 433</b>	<b>14 966</b>	<b>101,3%</b>

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>13 376</b>	<b>13 732</b>	<b>9 040</b>	<b>7 433</b>	<b>14 966</b>	<b>101,3%</b>
CU de Cherbourg	12 921	13 205	7 848	6 938	13 373	92,8%
SIAEP SAINT PIERRE EGLISE	455	527	1 192	495	1 593	221,8%

### → *Le volume consommé*

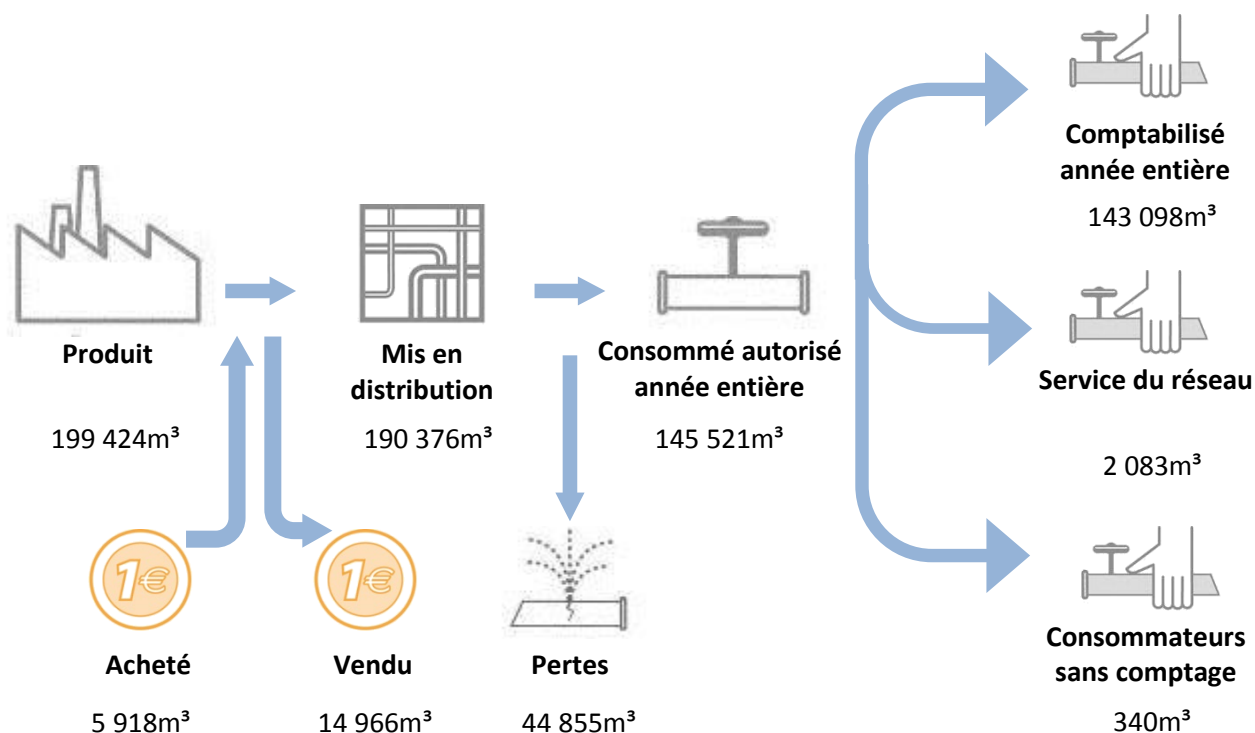
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	136 841	132 044	136 912	132 116	143 098	8,3%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>136 841</b>	<b>132 044</b>	<b>136 912</b>	<b>132 116</b>	<b>143 098</b>	<b>8,3%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	366	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	777	777	260	260	340	30,8%
Volume de service du réseau (m3)	2 079	2 072	2 073	2 073	2 083	0,5%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>139 697</b>	<b>134 893</b>	<b>139 245</b>	<b>134 449</b>	<b>145 521</b>	<b>8,2%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>139 697</b>	<b>134 893</b>	<b>139 245</b>	<b>134 449</b>	<b>145 521</b>	<b>8,2%</b>

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

NUMERO	ABONNES		CONSOMMATION en m <sup>3</sup>
077 000 02002	MR	DUSSINE JEAN	341
077 000 24601		EARL DE LA CHUQUE	1460
077 000 26601	MME	LANGLOIS GEORGETTE	217
077 000 42801	MR	FOUQUET LUCIEN	336
077 000 82601		GROUPE SCOLAIRE	627
077 001 17103		SCI DES COTEAUX	232
077 001 22702	MME	NOBLET VALERIE	540
077 001 31101		CAMPING MUNICIPAL	1280
077 001 31702		CAMPING	250
162 000 04601	MME	VALOGNES FLORENCE	224
162 000 04801	MME	VALOGNES FLORENCE	2855
162 000 10001	MME	HERLAND CLAIRE	363
162 000 14001		COMMUNE DE DIGOSVILLE	282
162 000 14202	M ME	OSMONT FABRICE	296
162 000 24403	M ME	LEPOITTEVIN-LEFEUVRE	930
162 000 42001	MR	AMIOT PIERRE	240
162 000 42601	MR	AUBERT CHARLES	337
162 001 00104	M	BECMEUR MATTHIEU	344
162 001 00701		COMMUNE DE DIGOSVILLE	320
162 001 17401	MME	LECANU GENEVIEVE	225
162 001 30401	MME	MANCEL GERALDINE	201
162 001 42602	M	GRISEL HENRI	238
162 001 66501	MR	LAMY DANIEL	308
162 001 76501	MR	BERTAULT PINCANT	218
162 001 88801	M	VALOGNES FRANCIS	265
162 002 15902	M ME	EBER OLIVIER LAURENCE	205
305 000 03201	MR	LEBLOND RENE	360
305 000 06601	MR	MEDARD MICHEL	224
305 000 10202	M ME	BIESEMANS LANNOO	216
305 000 17601	MR	JOURDAIN CHRISTOPHE	203
305 000 18801	MR	DOUCET DANIEL	220
305 000 20401	MME	BURTINOVIC ELIANE	234
305 000 24601	MR	GERMAIN MICHEL	353
305 000 32401	MR	MAHIER GILBERT	416
305 000 41401	MR	SAVARIT RENE	217
305 000 51501		DE LA BOISSAIE GAEC	1378
305 000 57101	M	POISSON JEROME	243
305 000 74201	M	VALOGNES JEAN PHILIPPE	351

## → 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 2018 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2018	78,2	66,15	1,61	1,69	5,75

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

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

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

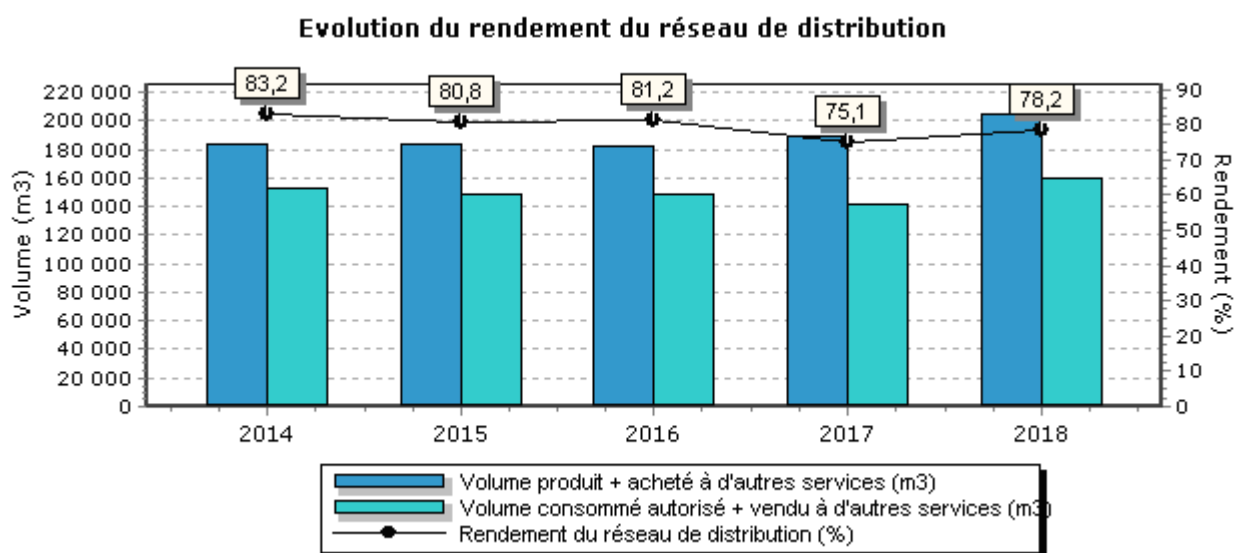
**ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km))**: (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>83,2 %</b>	<b>80,8 %</b>	<b>81,2 %</b>	<b>75,1 %</b>	<b>78,2 %</b>	<b>4,1%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	139 697	134 893	139 245	134 449	145 521	8,2%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	13 376	13 732	9 040	7 433	14 966	101,3%
Volume produit (m3) . . . . . C	178 389	177 013	175 722	182 707	199 424	9,1%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	5 516	7 030	7 017	6 122	5 918	-3,3%

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

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)  
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2018 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 2018.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>1,23</b>	<b>1,39</b>	<b>1,32</b>	<b>1,77</b>	<b>1,69</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	170 529	170 311	173 699	181 396	190 376
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	136 841	132 044	136 912	132 116	143 098
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	74 945	75 266	75 878	76 468	76 498

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>1,13</b>	<b>1,29</b>	<b>1,24</b>	<b>1,68</b>	<b>1,61</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	170 529	170 311	173 699	181 396	190 376
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	139 697	134 893	139 245	134 449	145 521
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	74 945	75 266	75 878	76 468	76 498

## 4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



### *La gestion centralisée des interventions*

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

### 4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

→ *Les installations*

Nom du réservoir	Date de nettoyage
Réservoir de la Boissais	18/10/2018
Réservoir de Vert Bois (cuve inté)	18/10/2018
Réservoir de Vert Bois (cuve ext)	18/10/2018
Surpresseur La Forge	19/12/2018

### 4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

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



### 4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	8	7	7	6	13	116,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	100,0%
Nombre de fuites sur branchement	12	4	9	3	1	-66,7%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,7	0,2	0,5	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	4	11	10	6	0	-100,0%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	24	22	26	15	14	-6,7%
Linéaire soumis à recherche de fuites	50 000	50 000	51 000	50 000	50 000	0,0%

## 4.4. L'efficacité environnementale

### 4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</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>	2014	2015	2016	2017	2018
Usine Hameau Mesnage	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

### 4.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>52 672</b>	<b>55 688</b>	<b>94 218</b>	<b>107 324</b>	<b>149 774</b>	<b>39,6%</b>
Circulateur ou accélérateur	5 354	5 686	4 095	3 920	5 575	42,2%
Surpresseur	2 704	3 880	3 018	3 401	4 156	22,2%
Installation de production	44 288	45 850	86 785	99 725	139 787	40,2%
Réservoir ou château d'eau	326	272	320	278	256	-7,9%

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

### 4.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

Les quantités de réactifs utilisés sur l'exercice s'élèvent à :

Lieu ou ouvrage	Réactif	Quantité 2014	Quantité 2015	Quantité 2016	Quantité 2017	Quantité 2018
UP SOUCI	<b>CHLORE</b> (nbre de bouteille de 45kg)	1	2	1	1	2
	<b>CALCAIRE</b> Neutralg d=1,08 en t	26	15,8	6	18	0

#### 4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

##### → La valorisation des déchets liés au service



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

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

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



## 5. Le rapport financier du service



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

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

### → Le CARE

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2018 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: F5050 - La Saire - CC (E)

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>113 871</b>	<b>92 423</b>	<b>-18.84 %</b>
Exploitation du service	73 166	73 571	
Travaux attribués à titre exclusif	38 298	16 492	
Produits accessoires	2 407	2 360	
<b>CHARGES</b>	<b>161 259</b>	<b>166 476</b>	<b>3.24 %</b>
Personnel	58 986	58 397	
Energie électrique	8 252	27 481	
Produits de traitement	3 318	831	
Analyses	4 780	7 026	
Sous-traitance, matières et fournitures	38 526	31 193	
Impôts locaux et taxes	1 753	1 583	
Autres dépenses d'exploitation	27 297	22 537	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	2 594	1 631	
<i>engins et véhicules</i>	15 749	13 668	
<i>informatique</i>	2 302	2 430	
<i>assurances</i>	682	863	
<i>locaux</i>	3 077	4 063	
<i>autres</i>	2 894	- 116	
Contribution des services centraux et recherche	5 624	5 707	
Charges relatives aux renouvellements	12 716	11 594	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	2 771	2 756	
<i>programme contractuel ( renouvellements )</i>	9 945	8 838	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	5	127	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 47 389</b>	<b>- 74 054</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 47 387</b>	<b>- 74 055</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/17/2019

→ **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 2018**

**Collectivité: F5050 - La Saire - CC (E)**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	73 166	73 571	0.55 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>73 166</i>	<i>73 571</i>	
<b>Exploitation du service</b>	<b>73 166</b>	<b>73 571</b>	<b>0.55 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>38 298</b>	<b>16 492</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>2 407</b>	<b>2 360</b>	<b>-1.95 %</b>

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

4/17/19

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 ».

### → Programme contractuel de renouvellement

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
<b>RESERVOIR DE LA BOISSAIE</b>		
RESERVOIR DE LA BOISSAIE		
SONDE DE NIVEAU HITEC	2013	
<b>RESERVOIR DE VERBOIS</b>		
RESERVOIR DE VERBOIS		
SONDE DE NIVEAU HITEC	2013	
<b>SITE DE LA FORGE (BRETTEVILLE)</b>		
<b>SURPRESSEUR DE LA FORGE</b>		
ANTIBELIER CHARLATTE 750 L	2010	
POMPE REFOULEMENT N1 KSB - 5M3H		2018
PRESSOSTAT DEMARRAGE N1		2018
PRESSOSTAT DEMARRAGE N2		2018
<b>SITE DU HAMEAU MESNAGE (LE MESNIL-AU-VAL)</b>		
<b>FORAGE DU HAMEAU MESNAGE</b>		
COMPTEUR MECANIQUE DN 60 MM	2011	
SONDE PARATRONIC		2018
<b>STATION DE TRAITEMENT DU HAMEAU MESNAGE</b>		
COMPTEUR EAU SERVICE DN 15 MM	2011	
COMPTEUR REFOULEMENT DN 100 MM TETE EMETTRICE	2011	
CONTROLEUR CHLORE ET PH PROMINENT	2011	
<b>Réseaux</b>	<b>Quantité renouvelée exercices antérieurs</b>	<b>Quantité renouvelée dans l'exercice</b>
COMPTEURS EAU	871	105

### → Les autres dépenses de renouvellement

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

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

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

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

## 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 :

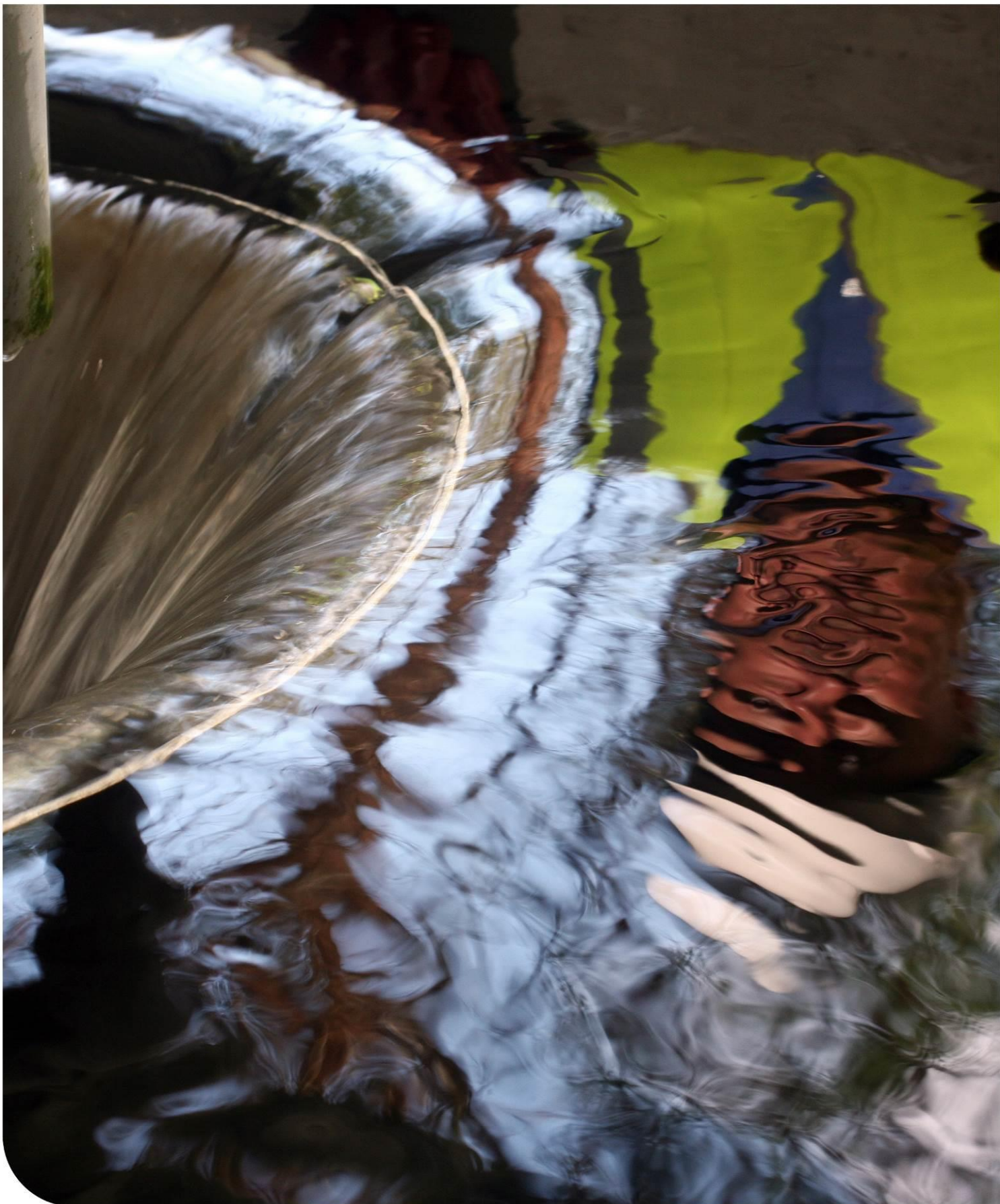
- ◆ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- ◆ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la 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>

BRETTEVILLE EN SAIRE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>206,05</b>	<b>205,56</b>	<b>-0,24%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>45,81</b>	<b>45,32</b>	<b>-1,07%</b>
Abonnement			33,95	33,56	-1,15%
Consommation	120	0,0980	11,86	11,76	-0,84%
<b>Part communautaire</b>			<b>160,24</b>	<b>160,24</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			27,04	27,04	0,00%
Consommation	120	1,1100	133,20	133,20	0,00%
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>398,44</b>	<b>397,56</b>	<b>-0,22%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>25,94</b>	<b>25,60</b>	<b>-1,31%</b>
Abonnement			25,94	25,60	-1,31%
<b>Part autre(s) délégataire(s)</b>			<b>38,10</b>	<b>37,56</b>	<b>-1,42%</b>
Consommation	120	0,3130	38,10	37,56	-1,42%
<b>Part communautaire</b>			<b>334,40</b>	<b>334,40</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	2,4200	290,40	290,40	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>110,70</b>	<b>103,33</b>	<b>-6,66%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			55,50	54,73	-1,39%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>715,19</b>	<b>706,45</b>	<b>-1,22%</b>



DIGOSVILLE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>206,05</b>	<b>205,56</b>	<b>-0,24%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>45,81</b>	<b>45,32</b>	<b>-1,07%</b>
Abonnement			33,95	33,56	-1,15%
Consommation	120	0,0980	11,86	11,76	-0,84%
<b>Part communautaire</b>			<b>160,24</b>	<b>160,24</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			27,04	27,04	0,00%
Consommation	120	1,1100	133,20	133,20	0,00%
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>398,44</b>	<b>397,56</b>	<b>-0,22%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>25,94</b>	<b>25,60</b>	<b>-1,31%</b>
Abonnement			25,94	25,60	-1,31%
<b>Part autre(s) délégataire(s)</b>			<b>38,10</b>	<b>37,56</b>	<b>-1,42%</b>
Consommation	120	0,3130	38,10	37,56	-1,42%
<b>Part communautaire</b>			<b>334,40</b>	<b>334,40</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	2,4200	290,40	290,40	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>110,70</b>	<b>103,33</b>	<b>-6,66%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			55,50	54,73	-1,39%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>715,19</b>	<b>706,45</b>	<b>-1,22%</b>

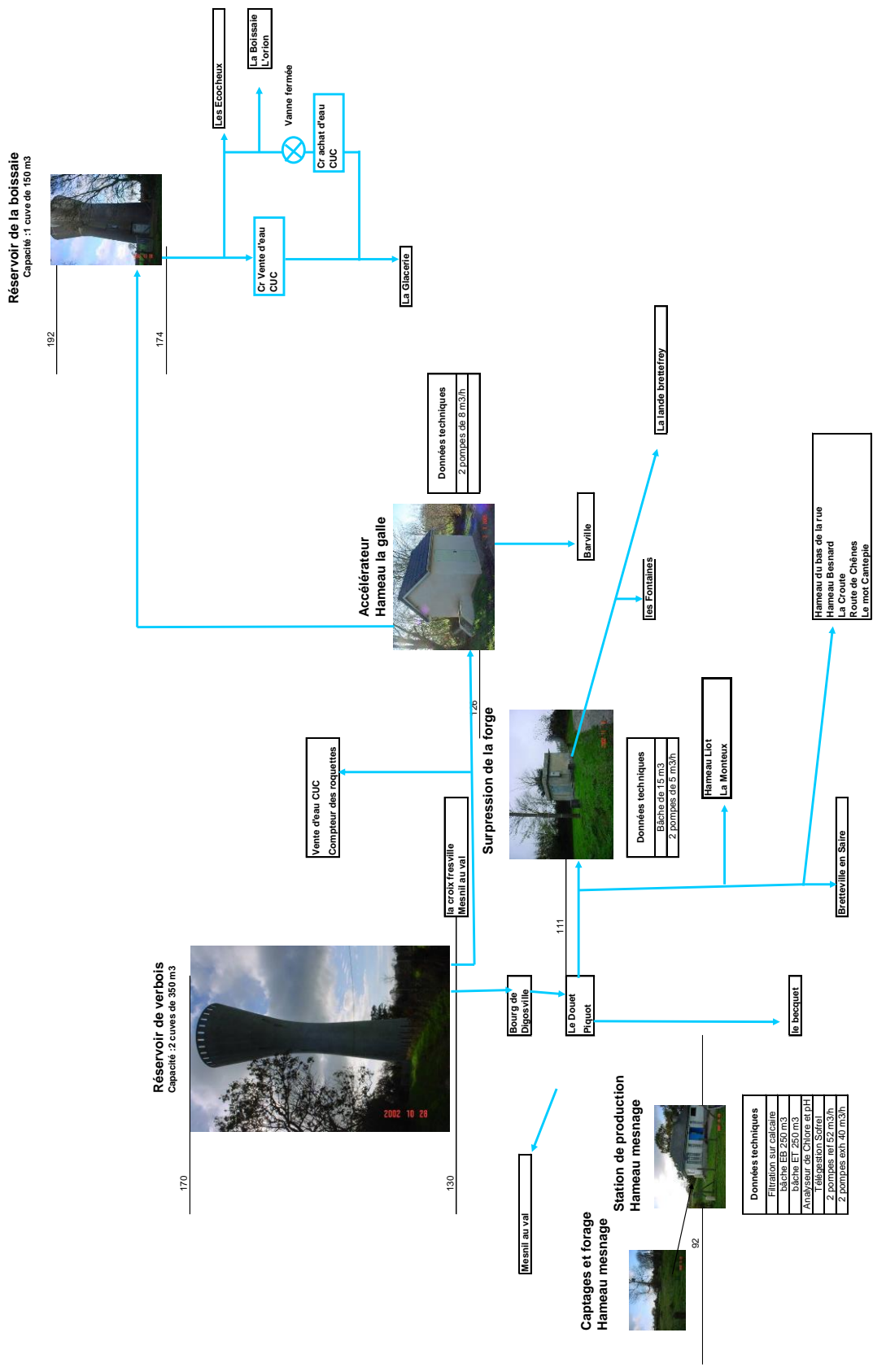
## LE MESNIL AU VAL

	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>206,05</b>	<b>205,56</b>	<b>-0,24%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>45,81</b>	<b>45,32</b>	<b>-1,07%</b>
Abonnement			33,95	33,56	-1,15%
Consommation	120	0,0980	11,86	11,76	-0,84%
<b>Part communautaire</b>			<b>160,24</b>	<b>160,24</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			27,04	27,04	0,00%
Consommation	120	1,1100	133,20	133,20	0,00%
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>398,44</b>	<b>397,56</b>	<b>-0,22%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>25,94</b>	<b>25,60</b>	<b>-1,31%</b>
Abonnement			25,94	25,60	-1,31%
<b>Part autre(s) délégataire(s)</b>			<b>38,10</b>	<b>37,56</b>	<b>-1,42%</b>
Consommation	120	0,3130	38,10	37,56	-1,42%
<b>Part communautaire</b>			<b>334,40</b>	<b>334,40</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	2,4200	290,40	290,40	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>110,70</b>	<b>103,33</b>	<b>-6,66%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			55,50	54,73	-1,39%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>715,19</b>	<b>706,45</b>	<b>-1,22%</b>

## 6.2. Les données consommateurs par commune

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>BRETTEVILLE EN SAIRE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 107	1 102	1 110	1 116	1 123	0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	626	626	625	633	636	0,5%
Volume vendu (m3)	46 075	44 827	44 298	44 059	45 329	2,9%
<b>DIGOSVILLE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 555	1 554	1 558	1 559	1 560	0,1%
Nombre d'abonnés (clients)	718	738	756	773	778	0,6%
Volume vendu (m3)	63 136	61 603	64 859	61 451	67 559	9,9%
<b>LE MESNIL AU VAL</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	702	707	713	732	749	2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	317	322	323	327	328	0,3%
Volume vendu (m3)	27 630	25 354	27 755	26 606	30 210	13,5%
<b>TOURLAVILLE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	0		0	0	0	0%
<b>Autre(s)</b>						
Volume vendu (m3)	0	0	0	0	0	0%

## 6.3. Le synoptique du réseau



## 6.4. La qualité de l'eau

### 6.4.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	9	9		
Physico-chimique	594	594		

Tous les résultats sont conformes.

### 6.4.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

#### → Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	6	5	17	17	23	22
Physico-chimie	4	4	0	0	4	4

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	83,3 %	100,0 %	95,7 %
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 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	12	11	34	34
Physico-chimique	262	262		
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	24	24	56	55
Physico-chimique	58	57	76	76
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique			17	
Physico-chimique	85		6	

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

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

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

**PC - Captage C1 Hameau Mesnage (S1)**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	14		14	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	
CO2 libre calculé	102.1	102.1	102.1	1	mg/l	
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	4		4	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	25.3	25.3	25.3	1	mg/l	
pH à température de l'eau	5.7	5.7	5.7	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.5	7.5	7.5	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	5.9	5.9	5.9	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	2.1	2.1	2.1	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	4.9	4.9	4.9	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	2.2	2.2	2.2	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	11.4	11.4	11.4	1	°C	<= 25
Fer dissous	11	11	11	1	µg/l	
Fer total	40	40	40	1	µg/l	
Manganèse total	5	5	5	1	µg/l	
Calcium	14	14	14	1	mg/l	
Chlorures	34	34	34	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	228	228	228	1	µS/cm	
Magnésium	3.4	3.4	3.4	1	mg/l	
Potassium	3.7	3.7	3.7	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	11	11	11	1	mg/l	
Sodium	16.2	16.2	16.2	1	mg/l	<= 200
Sulfates	8	8	8	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	1.5	1.5	1.5	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	9.5	9.5	9.5	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	91.1	91.1	91.1	1	%sat.	>= 30
Déséthylatrazine	0.03	0.03	0.03	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	25.5	25.5	25.5	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.51	0.51	0.51	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	13	13	13	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	
Nickel	1	1	1	1	µg/l	



Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Thallium	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	4.8	4.8	4.8	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.03	0.03	0.03	1	µg/l	<= 5
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	

**PC - Captage C2 Hameau Mesnage (S2)**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	7		7	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	
CO2 libre calculé	126.7	126.7	126.7	1	mg/l	
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	4		4	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	25.4	25.4	25.4	1	mg/l	
pH à température de l'eau	5.6	5.6	5.6	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.4	7.4	7.4	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	5.8	5.8	5.8	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	2.1	2.1	2.1	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	4.9	4.9	4.9	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.3	0.3	0.3	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	12.2	12.2	12.2	1	°C	<= 25
Fer dissous	6	6	6	1	µg/l	
Fer total	19	19	19	1	µg/l	
Manganèse total	3	3	3	1	µg/l	
Calcium	14	14	14	1	mg/l	
Chlorures	30	30	30	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	213	213	213	1	µS/cm	
Magnésium	3	3	3	1	mg/l	
Potassium	3.3	3.3	3.3	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	11.1	11.1	11.1	1	mg/l	
Sodium	16	16	16	1	mg/l	<= 200
Sulfates	8	8	8	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.7	0.7	0.7	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	10.25	10.25	10.25	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	96.4	96.4	96.4	1	%sat.	>= 30
Déséthylatrazine	0.03	0.03	0.03	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	25.3	25.3	25.3	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.506	0.506	0.506	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	11	11	11	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	
Nickel	1	1	1	1	µg/l	

Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Thallium	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	5.3	5.3	5.3	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.03	0.03	0.03	1	µg/l	<= 5
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanés totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	

PC - Forage Hameau Mesnage F1

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
pH à température de l'eau	5.7	5.7	5.7	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6	6	6	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	2.7	2.7	2.7	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	5.2	5.2	5.2	1	°F	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	1	NFU	
Température de l'eau	12.4	12.4	12.4	1	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Chlorures	30	30	30	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	241	241	241	1	µS/cm	
Sulfates	8	8	8	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l C	<= 10
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	22.9	22.9	22.9	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.458	0.458	0.458	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Thallium	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	9.7	9.7	9.7	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0.64	0.64	0.64	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.6	0.6	0.6	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	

**UP - Station Hameau Mesnage**

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		4	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		36	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
Flore saprophyte (37°C)	0		1	5	(+)	
CO2 libre calculé	1.6	1.6	1.6	1	mg/l	
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	4		4	1	Qualitatif	[1 - 2]
pH à température de l'eau	7.61	7.828	8.03	5	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	8.4	8.4	8.4	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	8	8	8	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	4.8	6.267	7.4	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	7	8.5	9.4	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.11	0.202	0.33	5	NFU	<= 2
Température de l'eau	10.2	13.32	15.9	5	°C	<= 25
Fer total	2	2	2	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	23	28.667	32	3	mg/l	
Chlorures	30	30	30	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	255	281.5	308	2	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	290	290	290	1	µS/cm	<= 1100
Magnésium	3.1	3.1	3.1	1	mg/l	
Potassium	3	3	3	1	mg/l	
Sodium	16.3	16.3	16.3	1	mg/l	<= 200
Sulfates	8	8	8	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.1	0.2	2	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	23.4	23.4	23.4	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.468	0.468	0.468	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0.008	0.008	0.008	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.431	0.431	0.431	1	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	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
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5

Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0.113	0.113	0.113	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	80	80	80	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.21	0.21	0.21	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.29	0.29	0.29	1	Bq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.26	0.316	0.36	5	mg/l	
Chlore total	0.29	0.342	0.39	5	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0.79	0.79	0.79	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.25	0.25	0.25	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.051	0.051	0.051	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.1	1.1	1.1	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Ethylbenzène	0	0	0	1	µg/l	
M + P Xylène	0	0	0	1	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	1	µg/l	

**ZD - Boissais**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	4	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	4	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		0	3	(+)	
pH à température de l'eau	7.33	7.69	8.13	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.4	7.4	7.4	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	5.8	5.8	5.8	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	8.7	8.7	8.7	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.203	0.32	4	NFU	<= 2
Température de l'eau	8.6	12.525	17.6	4	°C	<= 25
Fer total	2	2	2	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	277	277	277	1	µS/cm	
Carbone Organique Total	0.4	0.4	0.4	1	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	25.7	25.7	25.7	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.514	0.514	0.514	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Chlore libre	0.21	0.278	0.32	4	mg/l	
Chlore total	0.24	0.303	0.34	3	mg/l	

**ZD - Hameau Mesnage**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	8	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	8	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		4	8	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		1	8	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		3	5	(+)	
pH à température de l'eau	7.1	7.668	8.27	5	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.1	7.355	7.61	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	4.2	4.2	4.2	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	6.8	6.8	6.8	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.15	0.233	0.33	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	6.7	13.713	22.8	8	°C	<= 25
Fer total	11	11	11	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	248	248	248	1	µS/cm	
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	25	25	25	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.5	0.5	0.5	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	1.2	1.2	1.2	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Chlore libre	0.17	0.228	0.34	8	mg/l	
Chlore total	0.23	0.293	0.38	7	mg/l	
Bromoforme	7.2	7.2	7.2	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	3.3	3.3	3.3	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.48	0.48	0.48	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	11	11	11	1	µg/l	<= 100



Styrène	0	0	0	1	µg/l	
---------	---	---	---	---	------	--

**ZD - La Forge**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	5	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	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
Flore saprophyte (37°C)	0		1	4	(+)	
pH à température de l'eau	7.3	7.663	8.14	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.3	7.3	7.3	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	5.2	5.2	5.2	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	7.9	7.9	7.9	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.16	0.32	0.65	4	NFU	<= 2
Température de l'eau	8.2	14	20.9	4	°C	<= 25
Fer total	20	20	20	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	264	264	264	1	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0.4	0.4	0.4	1	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	24.1	24.1	24.1	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.482	0.482	0.482	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0.92	0.92	0.92	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Chlore libre	0.22	0.24	0.26	4	mg/l	
Chlore total	0.19	0.248	0.29	4	mg/l	
Bromoforme	9.7	9.7	9.7	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	6.5	6.5	6.5	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.3	1.3	1.3	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	17.5	17.5	17.5	1	µg/l	<= 100

Styrène	0	0	0	1	µg/l	
---------	---	---	---	---	------	--

## 6.5. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Installation de production

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Usine Hameau Mesnage</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	44 288	45 850	86 785	99 725	139 787	40,2%
Energie facturée consommée (kWh)	43 826	45 319	13 946	97 672	139 787	43,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	248	259	494	546	701	28,4%
Volume produit refoulé (m3)	178 389	177 013	175 722	182 707	199 424	9,1%

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Surpresseur La Forge-Bretteville en Saire</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	2 704	3 880	3 018	3 401	4 156	22,2%
Energie facturée consommée (kWh)	2 184	3 937	3 014	3 455	4 156	20,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	613	665	674	660	602	-8,8%
Volume pompé (m3)	4 412	5 838	4 481	5 156	6 900	33,8%

### Réservoir ou château d'eau

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Reservoir Verbois-Digosville</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	326	272	320	278	256	-7,9%
Energie facturée consommée (kWh)	326	272	301	349	228	-34,7%

### Circulateur ou accélérateur

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Accelérateur Hameau La Galle</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	5 354	5 686	4 095	3 920	5 575	42,2%
Energie facturée consommée (kWh)	4 225	7 191	3 523		5 580	
Consommation spécifique (Wh/m3)	317	319	310	349	245	-29,8%
Volume pompé (m3)	16 911	17 805	13 219	11 241	22 762	102,5%

### Autres installations eau

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Débitmètre Rte des Chênes - Bretteville en Saire</b>						
Energie facturée consommée (kWh)	28	123	14		99	

## 6.6. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

### Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2018 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

L'organisation de la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Normandie 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, d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité. Tout au long de l'année 2017, un projet d'entreprise baptisé « Osons 20/20 ! » a ainsi été construit collectivement, selon une logique « gLocale » pour répondre à ces nouveaux enjeux.

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

Pour mémoire, l'organisation antérieure s'articulait autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones et en charge d'environ 330 services. Dans un souci de simplification, de proximité plus grande avec les réalités locales et donc de réactivité accrue, le niveau de la zone a ainsi été supprimé.

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

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

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

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

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

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

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

### **Faits Marquants**

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 9 Régions et 67 Territoires aux moyens renforcés pour l'exploitation, s'est déployée à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Ainsi, la Région Normandie mise en place dans le cadre de la nouvelle organisation est elle désormais responsable de 257 contrats de DSP exploités qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis par l'ancien Centre Régional Normandie.

Les moyens du Groupe ont été alloués aux différents niveaux en fonction des missions qui leur sont confiées : coordination et mutualisation pour les Régions, proximité, opérations et développement pour les Territoires, exécution opérationnelle pour les Services Locaux.

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2018 par la Société :

D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2018 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis entre les contrats de la Société.

D'autre part, ces changements d'organisation ont nécessairement modifié la répartition des charges indirectes en 2018 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée) : les moyens mutualisés entre les contrats ont été organisés différemment et leurs coûts sont répartis sur des périmètres redessinés.

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

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

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

Dans un souci de simplification du suivi comptable et de meilleure compréhension des coûts de celles-ci sur le terrain, l'enregistrement des charges des plateformes dans les CARE a évolué en 2018.

Le coût de ces plateformes intègre différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance... Dans l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017, lorsque ces charges étaient réparties entre les différents CARE de la Société, elles étaient ventilées par nature ligne à ligne sur toutes les rubriques concernées (les charges de personnel sur la ligne « personnel », les loyers sur la ligne « locaux »...). A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, cette présentation a été simplifiée : la quote part du coût des plateformes répartie sur chaque contrat est regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance ».

Ce changement de présentation, toutes choses égales par ailleurs, n'a pas pour effet de modifier le montant réparti sur un contrat donné : il enregistre sur une seule ligne un montant qui était auparavant ventilé sur plusieurs d'entre elles.

A noter toutefois que dans le contexte de montée en puissance progressive de la nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2017. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2018 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

## **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 facturés au cours du mois de décembre. Ces facturations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation. Les éventuels dégrèvements comptabilisés (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

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

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

## **2. Charges**

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

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

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

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

Ces charges comprennent :

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

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

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local (ancienne UO) 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) ; à noter qu'il s'agit d'une simplification par rapport à l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017 où l'écart sur les charges autres que de personnel et de véhicules était reparti sur autant de rubriques que de natures de charges concernées.

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 Contribution au Service Public de l'Energie (CSPE) est désormais calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants.



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

### 2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

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

##### - Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Programme contractuel

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel

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

#### - Investissements du domaine privé

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

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

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

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2018 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils, mais aussi sans tenir compte du taux réduit applicable sur la première tranche de bénéfices imposables. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

## **2.2. Charges réparties**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.3. Autres charges**

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

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

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

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

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

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2018 au titre de l'exercice 2017.

## **2.4. Autres informations**

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

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

## - Déficits antérieurs

La ligne « déficits antérieurs » peut rappeler pour mémoire le solde des déficits cumulés indiqués en renvoi de bas de page sur les comptes annuels de résultat de l'exploitation 2017, corrigé du résultat brut 2017, le solde corrigé étant indexé par l'indice TP01 de manière à l'exprimer en euros de 2018.

---

### Notes :

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

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

N° SIREN  
572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'à  
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



Recréer ce certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), tel que en fonction des données de la certification de l'organisme. The electronic certificate is only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org), which is accessible by the company or certified. Association COFRAC n° 8021, Certification de Systèmes de Management, Pratique reconnue sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org). COFRAC accrédité sur l'ISO 9001. Management System Certification. Marque déposée [www.afnor.org](https://www.afnor.org) est une marque déposée AFNOR et a enregistré en France. COFRAC n° 8021.

Flâchez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 476 076 002 RCS Boulogne - [www.afnor.org](https://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

Lista 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 electronic, accessible on [www.afnor.org](https://www.afnor.org), but for an original valid on the certification of registration. The electronic certificate only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
Please to read the certificate electronic, accessible on [www.afnor.org](https://www.afnor.org), but for an original valid on the certification of registration. The electronic certificate only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
Certificat électronique n°00001 Management System Certification, Scope production: [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2017 AFNOR Certification

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







# 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

Lista complementaire 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

Real le certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org) dès 10 jours après la certification de l'organisme. The electronic certificate only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org) about 10 days after the company is certified. Norme référentielle: COCENOR 14001:2015, Certification de Systèmes de Management. Pour les détails voir [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
COCENOR 14001:2015 Management System Certification. (scope production) [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
AFNOR est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. COCENOR 14001:2015

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 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 2018

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

### Services publics locaux

#### → *Loi Notre et transfert de compétences*

La loi 2018-702 du 3 août 2018, complétée par la circulaire du 28 août 2018, modifie les modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015, tout en maintenant le principe. Ces modifications portent sur trois points :

- La loi permet dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes. En ce cas, c'est le maintien optionnel de cette compétence au profit des communautés de communes (CC). Cette faculté de report ne concerne pas les communes ayant déjà transféré ces compétences, ni les communautés d'agglomération.
- La loi instaure, à l'instar de la loi dite ALUR, une minorité de blocage pour rendre effectif ce report. Cette minorité de blocage doit être constituée d' « au moins 25% des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20% de la population qui délibèrent en ce sens » et cela avant le 1er juillet 2019.
- Enfin, si après le 1er janvier 2020 une CC n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou à l'une d'entre elle, la loi lui offre la possibilité de se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Cependant, si une minorité de blocage est réunie dans les 3 mois qui suivent l'adoption de la délibération de la CC, le transfert ne sera pas effectif.

Par ailleurs, la loi prévoit que l'exercice par une CC de la compétence assainissement non collectif ne fait pas obstacle à la possibilité de bénéficier d'un report concernant le transfert de la totalité de la compétence eau et assainissement.

#### → *GEMAPI*

Dans une note d'information du 3 avril 2018 (publiée le 5 avril 2018), le Ministère de la Transition écologique et solidaire revient sur les assouplissements apportés à la mise en œuvre de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI). Cette note rappelle l'introduction d'une possibilité de séciabilité dans le transfert des quatre missions attachées à la compétence GEMAPI dont le cadre doit néanmoins rester cohérent par rapport à l'exercice de chacune des missions au regard des caractéristiques de chaque Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI). Cette note précise aussi les modalités de participation financière des départements ou des régions à l'exercice de cette compétence par les EPCI.

#### → *Secret des affaires*

La loi 2018-670 du 30 juillet 2018 et son décret n° 2018-1126 du 11 décembre 2018 transposent en droit français une directive européenne du 6 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués, ou encore secrets des affaires, contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. Les entreprises françaises disposent désormais d'un cadre légal plus protecteur, les secrets des affaires étant reconnus comme composants essentiels de leur capital immatériel. Les collectivités doivent prendre en compte ce contexte.

### → *Commande publique*

L'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 pour la partie législative, complétée par le décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 pour la partie réglementaire, constitue le nouveau code de la commande publique qui codifie à droit constant les ordonnances et décrets « concessions » et « marchés publics » de 2015 et 2016. Le Conseil d'Etat a rappelé à cette occasion que l'égalité de traitement, la liberté d'accès et la transparence des procédures sont les principes fondamentaux de la commande publique.

En toute fin d'année, le décret n°2018-1225 du 24 décembre 2018 ainsi que l'arrêté du 26 décembre 2018 ont complété le dispositif réglementaire en permettant, à titre expérimental et pour une durée de 3 ans, aux acheteurs publics de passer des marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des solutions innovantes dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

### → *Numérique*

#### **Protection des données personnelles**

L'ordonnance 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles rappelle l'ensemble des règles applicables à la collecte et au traitement des données à caractère personnel.

#### **Signature électronique**

L'arrêté du 12 avril 2018 impose la signature électronique pour tout document sous forme électronique d'un marché public et ceci depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

#### **Dématérialisation de la commande publique**

Un premier arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018) rappelle que l'accès aux documents de la consultation pour les marchés publics se fait de manière gratuite, complète, directe et sans restriction.

La procédure de dématérialisation obligeant les potentiels candidats à télécharger les documents de consultation, l'acheteur public doit indiquer les moyens électroniques par lesquels ces documents peuvent être obtenus gratuitement même lorsqu'ils sont très volumineux. Les opérateurs économiques peuvent indiquer à l'acheteur le nom de la personne physique chargée du téléchargement et une adresse électronique afin que les éventuelles modifications apportées aux documents de consultation lui soient communiquées.

L'arrêté fixe également le régime applicable à la copie de sauvegarde qui fera l'objet d'une ouverture si :

- un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou offres transmises par voie électronique,
- la candidature est reçue de manière incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Lorsque la copie de sauvegarde a été ouverte, elle est conservée conformément aux décrets 2016-360 et 2016-361 du 25 mars 2016. Lorsque la copie de sauvegarde n'est pas ouverte ou a été écartée, elle est détruite.

Un second arrêté, également daté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018), définit les "moyens de communication électronique" que sont des outils ou dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique et liste les garanties que doivent respecter ces moyens :

- identité des parties,
- intégrité des données,
- heure et la date exactes de la réception,
- gestion des droits,
- les garanties de niveaux de sécurité exigés sont déterminées par l'acheteur.

Ce même arrêté énonce les obligations à la charge de l'acheteur public.

### → *ICPE / IOTA / Evaluation environnementale*

La loi 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance a apporté quelques allègements en matière d'évaluation environnementale par l'examen dit au cas par cas de certains projets. La loi a par ailleurs étendu la procédure de rescrit, qui permet de figer les règles applicables à un projet, aux redevances des Agences de l'eau.

Le décret 2018-435 du 4 juin 2018 assouplit la nomenclature des projets soumis à étude d'impact (annexée à l'article R122.2 du code de l'environnement). Cette nomenclature précise la liste des projets soumis à évaluation environnementale soit systématiquement soit après examen au cas par cas.

L'arrêté du 24 septembre 2018 qui fixe les règles de calcul et les modalités de constitution des garanties financières, prévues par l'article R. 516-2-I du code de l'environnement, pour les installations « Seveso seuil haut » permet dorénavant à l'exploitant de plusieurs installations de ce type de mutualiser les garanties financières exigées.

Une note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau propose des critères objectifs permettant de hiérarchiser les modalités d'instruction des dossiers selon les enjeux.

#### → *Amiante*

Dans une note technique du 5 décembre 2017, la Direction Générale du Travail (DGT) précise le cadre juridique applicable aux interventions susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Dans cinq fiches thématiques, la DGT précise la nature des interventions considérées comme susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Une fiche est dédiée aux spécificités liées aux opérations initiales de repérage de matériaux amiantés. La note revient enfin sur les obligations concernant les modes opératoires, la mise à disposition des travailleurs des EPI (équipements de protection individuelle) adaptés, ainsi que leur renouvellement.

L'arrêté interministériel du 30 mai 2018 (JO du 29 juin 2018) fixe de nouvelles conditions pour le mesurage des niveaux d'empoussièrement d'amiante. Il rend d'application obligatoire la norme NF X 43-269 (2017). L'arrêté modifie également les modalités de contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle à la fibre cancérogène.

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

La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018. Celle-ci a donné lieu à la publication du décret 2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24 octobre 2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30 novembre 2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Ils ont été complétés par les arrêtés du 29 octobre 2018 (JO du 6 décembre 2018) et du 18 décembre 2018 (JO du 29 décembre 2018) qui dressent la liste des diplômes professionnels justifiant la délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR).

Enfin, l'arrêté du 13 novembre 2018 (JO du 24 novembre 2018) fixe le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

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

### → **Facture d'eau**

L'arrêté du 20 novembre 2018 a modifié celui du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eau et d'assainissement. A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2019 lorsque le prix de l'eau varie en cours de période de consommation, le volume consommé pour chaque période tarifaire devra être indiqué ; au cas contraire une notice annexée à la facture devra préciser le mode de répartition des volumes estimés pour chaque période.

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

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

Dans une note d'information du 9 janvier 2018 (mise en ligne le 23 février 2018), la Direction Générale de la Santé détaille pour les préfets et les Agences Régionales de Santé les éléments de références et les outils à leur disposition pour promouvoir la mise en oeuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine. Conformément aux annexes II et III de la directive européenne 2015/1787, la mise en oeuvre des PGSSE relève d'une démarche volontaire, sans caractère d'obligation.

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

Dans une instruction « cadre » aux Agences Régionales de Santé (ARS), en date du 21 mars 2018 (mise en ligne le 30 avril 2018), la DGS annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018. Cette instruction apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise sur lesquels les ARS pourront s'appuyer dans la gestion des situations de non-conformité.

- La première note d'information du 21 mars 2018 (mise en ligne le 26 avril 2018) concerne le contrôle sanitaire et la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine.
- La seconde note d'information du 5 avril 2018 (mise en ligne le 24 mai 2018) porte sur la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine, conformément aux articles R 1321-26 à R 1321-36 du Code de la Santé Publique.

### → **Sécurité sanitaire et matériaux en contact avec l'Eau Destinée à la Consommation Humaine (EDCH)**

Pris en application de l'article R.1321-48 du Code de la Santé Publique, l'arrêté du 18 janvier 2018 (JO du 26 janvier 2018) définit les conditions auxquelles doivent répondre les matériaux et objets étamés (ayant fait l'objet d'un traitement de surface par application d'un revêtement à base d'étain) mis sur le marché et destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation.

Dans un avis publié au JO du 23 janvier 2018, la Direction Générale de la Santé modifie la nature des essais et critères techniques que doivent satisfaire les matériaux et objets, constitués à base de ciment, entrant au contact d'eau destinée à la consommation humaine dans les installations de production, de traitement et de distribution d'eau pour bénéficier d'un certificat de conformité aux listes positives (CLP) indispensable à leur première mise sur le marché. Le précédent avis avait été publié en février 2012.

### → **Traitement des Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH)**

Dans deux avis publiés respectivement aux JO des 21 et 23 décembre 2018, la Direction Générale de la Santé met à jour la liste des modules de filtration membranaire et des réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet (UV) qui bénéficient de l'attestation de conformité sanitaire (ACS) pour être utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine.

### → **Sécurité des systèmes d'information / cybersécurité**

Par extension des dispositions prévues à la loi de Programmation Militaire (LPM), la loi 2018-133 du 26 février définit les mesures destinées à assurer le renforcement de la sécurité des réseaux informatiques et des systèmes d'information conformément à la Directive Européenne 2016/1146 du 6 juillet 2016 (dite « NIS », pour « Network and Information Security »).

Cette loi a donné lieu à la publication de plusieurs textes d'application, à savoir, le décret n°2018-384 du 23 mai 2018, les arrêtés du 13 juin 2018 (JO du 26 juin 2018), 1<sup>er</sup> août 2018 (JO du 3 août 2018) et 14 septembre 2018 (JO du 29 septembre 2018).

La sécurité des réseaux et systèmes d'information consiste en leur capacité de résister à un niveau de confiance donné, à des actions qui compromettent la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité des données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, et de services connexes. Les opérateurs de services considérés comme essentiels (OSE) doivent mettre en œuvre des dispositions relatives à la sécurité de leurs réseaux et de leurs systèmes d'informations.

A travers ces différents textes d'application, le Premier Ministre dresse la liste des services considérés comme essentiels, dont les services publics d'eau, d'assainissement et d'évacuation des eaux pluviales, et fixe les règles de sécurité nécessaires à la protection des réseaux et systèmes d'informations avec pour objectif de garantir un niveau de sécurité, adapté aux risques existants.

Les opérateurs de ces services essentiels (OSE) peuvent être soumis à des contrôles avec des amendes, en cas de non-respect de leurs engagements, entre 75 000 et 125 000 €.

### → **Cahier des Clauses Techniques Générales applicables aux marchés de travaux**

L'arrêté du 28 mai 2018 (JO du 14 juin 2018) modifie certaines dispositions techniques relevant du Cahier des Clauses Techniques Générales (CCTG) applicable aux marchés publics de travaux. Il approuve officiellement des fascicules techniques faisant office de CCTG dans différents secteurs de travaux. Il dresse également la dénomination des six fascicules applicables au secteur de l'eau et de l'assainissement. Ceux-ci sont en cours de refonte au sein de la profession en vue d'une prochaine approbation par voie réglementaire.

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

### → **Substances dans les milieux**

Par une décision d'exécution du 5 juin 2018 (publiée le 7 juin 2018), la Commission Européenne a mis à jour la liste de vigilance des substances à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste comporte huit polluants. Ces derniers sont susceptibles de présenter un risque pour l'environnement mais l'état de la connaissance ne permet pas de le confirmer. Par rapport à la précédente liste publiée en mars 2015, la Commission Européenne introduit trois nouvelles substances et en exclut cinq présentes dans la précédente liste.

## → *Surveillance des milieux aquatiques*

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

Pris au titre des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement, l'arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 30 août 2018) modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface.

La note technique du 26 décembre 2017 (mise en ligne le 24 janvier 2018) du Ministère de la Transition écologique et solidaire à destination des préfets de région précise les modalités de mise en œuvre du suivi des substances de l'état chimique des eaux de surface dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), dans le cadre de la directive cadre sur l'eau conformément à la directive 2013/39/UE du 12 août 2013.

L'arrêté du 17 octobre 2018 (publié au JO du 13 novembre 2018) ajoute le suivi dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), pour les substances de l'état chimique. Il propose également la mise à jour des normes ou des guides techniques pour l'échantillonnage, le traitement et l'analyse des échantillons des éléments de qualité écologique des cours d'eau et plans d'eau de métropole et d'outre-mer.

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

Dans un avis publié au JO du 14 avril 2018, le Ministère de Transition écologique et solidaire modifie les limites de quantification des paramètres chimiques que doivent satisfaire les laboratoires agréés effectuant des analyses de l'eau et les milieux aquatiques. Ces limites de quantification se déclinent selon chaque matrice environnementale (eau douce, eau saline, sédiment, etc). Cet avis annule et remplace les précédents avis de janvier 2012 et de novembre 2015.

Le décret 2018-685 du 1er août 2018 (JO du 3 août 2018) modifie la procédure d'agrément des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. L'agrément est désormais délivré pour une durée de cinq ans, contre deux ans auparavant. L'Agence Française pour la Biodiversité est chargée de l'instruction des demandes d'agrément.

### **Plans d'actions opérationnels territorialisés**

L'instruction du Gouvernement en date du 14 août 2018, à destination des préfets de département (mise en ligne le 28 août 2018), fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive cadre sur l'eau pour l'année 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

### **Cyanobactéries**

Dans une instruction technique en date du 21 août 2018, la Direction Générale de l'Alimentation du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation dresse l'état de connaissances actuelles sur les épisodes de contamination des cours et plans d'eau douce par des efflorescences de cyanobactéries. Cette instruction propose des lignes directrices des actions à entreprendre en cas d'épisode de développement massif. Elle fait suite à l'occurrence de très nombreux épisodes au cours de l'été 2018.

## → *Protection des données de biodiversité*

Un arrêté du 17 mai 2018 publié le 4 juin 2018 crée une plateforme pour dépôt légal des données acquises par les maîtres d'ouvrage à l'occasion de projets d'aménagement et leur diffusion à titre gratuit. Ce dispositif résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets.



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

### Réseau de desserte :

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

### Réseau de distribution :

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

### Résultat d'analyse :

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

### Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

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

#### **Taux de prélèvement :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Volume comptabilisé :**

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

#### **Volume consommateurs sans comptage :**

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

#### **Volume consommé autorisé :**

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

#### **Volume de service du réseau :**

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

#### **Volume mis en distribution :**

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

#### **Volume produit :**

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

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

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

## 6.10. Listes d'interventions

### 6.10.1. LISTE DES FUITES SUR CANALISATIONS

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
DIGOSVILLE	14/01/2018	ROUTE DU ROSIER		_Autre
BRETTEVILLE	17/01/2018	ROUTE DES CHENES (D320)		Rupture accessoire/pièce
BRETTEVILLE	18/01/2018	ROUTE DES CHENES (D320)	75	Déboîtement
DIGOSVILLE	27/02/2018	ROUTE DU ROSIER		_Autre
LE MESNIL-AU-VAL	02/05/2018	HAMEAU VINCENT	32	Fuite sur joint
DIGOSVILLE	29/08/2018	MAUBRAY	60	Casse / Fissure longitudinale
DIGOSVILLE	29/08/2018	ROUTE DU THEIL (D120)	60	Casse / Fissure longitudinale
LE MESNIL-AU-VAL	06/11/2018	LA VALOSTERIE	50	Rupture accessoire/pièce
LE MESNIL-AU-VAL	06/11/2018	LA VALOSTERIE	32	Rupture accessoire/pièce
LE MESNIL-AU-VAL	06/11/2018	LA VALOSTERIE	50	Rupture accessoire/pièce
LE MESNIL-AU-VAL	15/11/2018	ROUTE DE LA SAIRE (D87)	60	Casse / Fissure longitudinale
LE MESNIL-AU-VAL	16/11/2018	ROUTE DE LA SAIRE (D87)	60	_Autre
BRETTEVILLE	21/11/2018	ROUTE DES CHENES (D320)	50	Casse transversale

### 6.10.2. LISTE DES FUITES SUR BRANCHEMENTS

Commune	Date	Adresse
DIGOSVILLE	12/10/2018	CHEMIN DES ROCHES

# Ressourcer le monde








# RAPPORT ANNUEL 2018 DU DELEGATAIRE

POLE DE PROXIMITE LA SAIRE



## REPERES DE LECTURE

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

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



## L'édito



### Veolia – Rapport annuel du délégataire 2018

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement de l'année 2018. A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service.

Tout au long de l'année, c'est l'engagement et l'expertise des femmes et des hommes de Veolia Eau France qui garantissent, à vos côtés, la qualité des services essentiels que sont l'eau et l'assainissement pour vos concitoyens. C'est pour honorer ce travail conjoint que nous avons mis à l'honneur nos collaborateurs dans une campagne, "Potable!", diffusée en 2018 auprès du grand public. C'est également pour concrétiser notre volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de notre action, dans le cadre d'une relation attentionnée et personnalisée, que nous avons conçu les 5 promesses aux consommateurs qui doivent guider notre quotidien. Le service de l'eau que nous rendons ensemble a une grande valeur, qui mérite d'être soulignée.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez, au quotidien, à nos équipes. Notre Directeur de Territoire est garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia. Il est, avec nos collaborateurs présents sur le terrain, à votre disposition.

Par ailleurs, à l'heure où les conséquences du changement climatique se font de plus en plus sensibles, il faut souligner combien les moyens consacrés à l'entretien et à la modernisation des infrastructures de votre service permettent de renforcer la résilience du cycle de l'eau de votre territoire. C'est pour appréhender au mieux cet enjeu que Veolia a participé activement à la première séquence des Assises de l'Eau qui s'est achevée le 29 août 2018. Une série de mesures a été annoncée par les pouvoirs publics pour diminuer par deux la durée du cycle de renouvellement des infrastructures des services d'eau et d'assainissement.

Si vous le souhaitez, nos équipes seront à vos côtés pour mettre en œuvre, selon les caractéristiques du patrimoine de votre service, les projets qui pourraient en découler, dans un esprit de co-construction et d'innovation propre à notre nouvelle approche de « contrat de service public ».

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

Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>7</b>
1.1. Un dispositif à votre service .....	8
1.2. Présentation du Contrat.....	10
1.3. Les chiffres clés .....	11
1.4. L'essentiel de l'année 2018.....	12
1.5. Les indicateurs réglementaires 2018 .....	14
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018 .....	16
1.7. Le prix du service public de l'assainissement.....	18
<b>2. LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>19</b>
2.1. Les consommateurs et l'assiette de la redevance.....	20
2.2. La satisfaction des consommateurs .....	21
2.3. Données économiques.....	22
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE .....</b>	<b>25</b>
3.1. L'inventaire des installations.....	26
3.2. L'inventaire des réseaux .....	27
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	28
3.4. Gestion du patrimoine .....	31
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>33</b>
4.1. La maintenance du patrimoine .....	34
4.2. L'efficacité de la collecte .....	36
4.3. L'efficacité du traitement.....	40
4.4. L'efficacité environnementale .....	47
<b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>49</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	50
5.2. Situation des biens .....	52
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	53
5.4. Les engagements à incidence financière .....	56
<b>6. ANNEXES .....</b>	<b>59</b>
6.1. Le synoptique du réseau .....	60
6.2. La facture 120m3 .....	62
6.3. Les données consommateurs par commune .....	64
6.4. Le bilan de conformité détaillé par usine .....	65
6.5. Le bilan énergétique du patrimoine.....	66
6.6. Annexes financières .....	69
6.7. Reconnaissance et certification de service .....	79
6.8. Actualité réglementaire 2018 .....	82
6.9. Glossaire.....	88

# 1. L'essentiel de l'année



# 1.1. Un dispositif à votre service

## VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Accueil du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et 13h30 à 16h30 :

au 21 a Rue Sainte Marie 50630 QUETTEHOU

## TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



***Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 9h à 12h au 09 69 39 56 34.***

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 969 362 855** (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.***

***Un seul numéro : 09 69 39 56 34***



## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

Photo	Fonction	Nom	Téléphone
	<b>Directeur de Territoire</b>	Xavier LEFRANCOIS	02.33.77.34.87 06.20.51.45.36
	<b>Directeur Développement</b>	Daniel LANGLET	02.33.91.28.01 06.18.94.38.57
	<b>Directeur des Opérations</b>	Thierry GADENNE	02.33.77.41.38 06.10.76.50.27
	<b>Manager de Service Local</b>	Jacky MOUCHEL	02.33.71.60.11 06.10.48.73.89

## 1.2. Présentation du Contrat

### Données clés

---

◆ <b>Déléataire</b>	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
◆ <b>Périmètre du service</b>	BRETTEVILLE EN SAIRE, DIGOSVILLE, LE MESNIL AU VAL
◆ <b>Numéro du contrat</b>	F5051
◆ <b>Nature du contrat</b>	Autre
◆ <b>Date de début du contrat</b>	01/07/2009
◆ <b>Date de fin du contrat</b>	30/06/2019

## 1.3. Les chiffres clés

### Chiffres clés



**2 871**

Nombre d'habitants desservis



**1 017**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
dépollution



**700**

Capacité de dépollution  
(EH)



**23**

Longueur de réseau  
(km)



**40 202**

Volume traité  
(m<sup>3</sup>)

## 1.4. L'essentiel de l'année 2018

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

Prise de la compétence du Service d'assainissement par la Communauté d'Agglomération Le Cotentin, au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Le contrat sera repris en régie par la Communauté d'Agglomération Le Cotentin, au 1<sup>er</sup> juillet 2019.

La problématique des eaux parasites sur les bassins versant du système d'assainissement collecté par la cuve du Becquet reste le sujet principal à résorber.

Suite au mini diagnostic qui a été fait par VEOLIA sur la Commune de LE MESNIL AU VAL, un passage camera a été réalisé principalement du Hameau Vincent au Bourg.

11 contrôles de branchement ont été effectués.

### 1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Le renforcement des pompes dans la cuve du Becquet est à donc à prévoir en vue de l'arrivée des EU de la CC de St Pierre Eglise.

Problématique des eaux parasites sur les bassins versant du système d'assainissement collecté par la cuve du Becquet, le pompage à 25 m<sup>3</sup>/h sera insuffisant à l'avenir vers la C.U.C.

Remplacement de télésurveillances SOFREL S50 par une gamme S500, d'ici 2023.

### EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

1. La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018.

Celle-ci a donné lieu à la publication du décret n°2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24/10/2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30/11/2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes publiés fin 2018 comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants pour la sécurité des travaux et évaluer leurs conséquences pour votre service.

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

Dans ce contexte, votre délégataire a adressé à tous les abonnés de votre service une note précisant sa politique de confidentialité et les modalités d'exercice de leurs droits. Cette politique de confidentialité a été publiée sur notre site internet [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr), elle est également tenue à disposition dans tous nos sites d'accueil. Ces dispositions s'insèrent dans notre démarche de mise en conformité au RGPD, et doivent être complétées par une mise à jour du règlement du service.

Un Délégué à la Protection des Données a été nommé au sein de Veolia Eau France. Sa mission principale est de s'assurer du respect de la protection des données personnelles liées à nos activités, en coordination avec un réseau de référents locaux. Vous pouvez le solliciter à l'adresse suivante : [veolia-eau-france.dpo@veolia.com](mailto:veolia-eau-france.dpo@veolia.com).

## « DEFI EAU 2030 » - 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Veolia se mobilise à vos côtés pour la prise en compte des 17 Objectifs de Développement Durable de l'agenda 2030 des Nations Unies. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour de nouvelles expériences concrètes, en particulier sur les 8 cibles de l'objectif 6 dédié à l'Eau.

**Les ODD, ensemble relevons le défi –** zoom actions 2018 : Veolia a été partenaire du tour de France des ODD, organisé par le comité 21 en 2018. En septembre, la Fondation Veolia a soutenu le nouveau cours en ligne sur les 17 ODD de l'UVED (Université Virtuelle Environnement et Développement. Accessible à tous ce cours apporte des idées, outils et expériences concrètes. Plus de 13000 apprenants l'ont suivi. En mai 2018 Veolia a rejoint la «Toilet Board Coalition», autour de l'objectif «un assainissement pour tous». Veolia participe depuis 2017 au Forum Politique de Haut Niveau.

# 1.5. Les indicateurs réglementaires 2018

## Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D201.0]	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité (2)	2 849	2 871
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	0	0
[D203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	t MS	t MS
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	3,92 Euro/m <sup>3</sup>	3,85 Euro/m <sup>3</sup>
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	%	%
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité et Délégataire (2)	27	26
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents (*)	Police de l'eau	<b>A la charge de la Police de l'eau</b>	
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	<b>A la charge de la Police de l'eau</b>	
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (2)	<b>A la charge de la Police de l'eau</b>	
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	%	%
[P207.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)		
[P207.0]	Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)		
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0,00 u/1000 habitants	u/1000 habitants
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	0,00 u/100 km	0,00 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,00	0,00
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire	%	%
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	30	30
[P256.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	<b>A la charge de la collectivité</b>	
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	%	%
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	u/1000 abonnés	u/1000 abonnés

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

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

(\*) A ce jour, cet indicateur n'est pas défini

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

## Service public de l'assainissement non collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D301.0]	Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public de l'assainissement non collectif	Collectivité	0	0
[D302.0]	Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif	Collectivité	<b>A la charge de la collectivité</b>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Délégataire		

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

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

(\*) A ce jour, cet indicateur n'est pas défini

*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 2018

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégataire	0,0 %	0,0 %
	Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégataire	100,0 %	100,0 %
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégataire	934	934
	Nombre de branchements eaux pluviales	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	10	4
VP.077	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	22 236 ml	22 236 ml
	Nombre de postes de relèvement	Délégataire	13	13
	Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	1	1
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	700 EH	700 EH
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	0	0
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	4 018 ml	2 960 ml
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	35 816 m <sup>3</sup>	43 860 m <sup>3</sup>
VP.176	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	12 kg/j	41 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	200 EH	684 EH
	Volume traité	Délégataire	35 816 m <sup>3</sup>	40 202 m <sup>3</sup>
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	t	t
	Masse de sables évacués	Délégataire	t	t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de communes desservies	Délégataire	3	3
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 009	1 017
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	1 009	1 017
	- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire		
VP.068	Assiette totale de la redevance	Délégataire	71 553 m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	71 553 m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>
	- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délégataire	m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

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



<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2017</b>	<b>VALEUR 2018</b>
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Déléataire	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	<b>86 %</b>	<b>83 %</b>
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	<b>Non</b>	<b>Non</b>
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement « Eau »	Déléataire	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2017</b>	<b>VALEUR 2018</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Déléataire	<b>En vigueur</b>	<b>En vigueur</b>
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Déléataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>

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

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

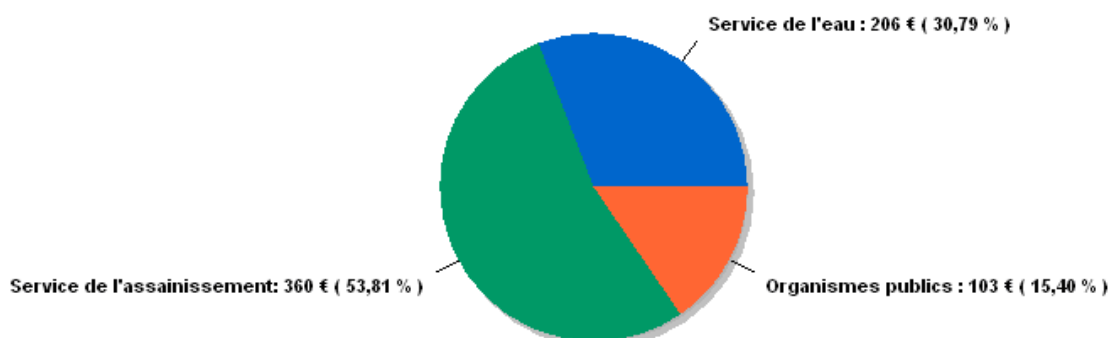
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de DIGOSVILLE l'évolution du prix du service d'assainissement par m<sup>3</sup> [D102.0] et pour 120 m<sup>3</sup>, au 1<sup>er</sup> janvier est la suivante :

DIGOSVILLE Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2019	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>25,94</b>	<b>25,60</b>	<b>-1,31%</b>
Abonnement			25,94	25,60	-1,31%
<b>Part autre(s) délégataire(s)</b>			<b>38,10</b>	<b>37,56</b>	<b>-1,42%</b>
Consommation	120	0,3130	38,10	37,56	-1,42%
<b>Part communautaire</b>			<b>334,40</b>	<b>334,40</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	2,4200	290,40	290,40	0,00%
<b>Organismes publics</b>			<b>28,80</b>	<b>22,20</b>	<b>-22,92%</b>
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
<b>Total € HT</b>			<b>427,24</b>	<b>419,76</b>	<b>-1,75%</b>
TVA			42,72	41,97	-1,76%
<b>Total TTC</b>			<b>469,96</b>	<b>461,73</b>	<b>-1,75%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>3,92</b>	<b>3,85</b>	<b>-1,79%</b>

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

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



Les factures type sont présentées en annexe.

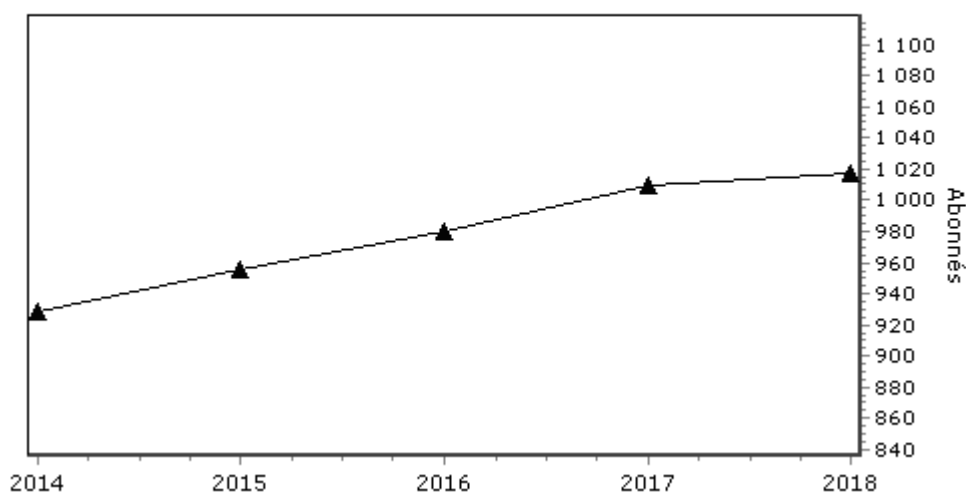


## 2.1. Les consommateurs et l'assiette de la redevance

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Nombre d'abonnés (clients) desservis</b>	<b>929</b>	<b>955</b>	<b>980</b>	<b>1 009</b>	<b>1 017</b>	<b>0,8%</b>
Abonnés sur le périmètre du service	929	955	980	1 009	1 017	0,8%
<b>Assiette de la redevance (m3)</b>	<b>71 362</b>	<b>68 746</b>	<b>70 980</b>	<b>71 553</b>		
Effluent collecté sur le périmètre du service	71 362	68 746	70 980	71 553		

Evolution du nombre d'abonnés



Le volume de la redevance correspondant à la réception d'effluents en provenance d'autres services se détaille de la façon suivante :

### → Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	31	42	43	11	16	45,5%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	89	94	92	107	91	-15,0%
Taux de mutation	9,8 %	10,0 %	9,6 %	10,8 %	9,1 %	-15,7%

## 2.2. La satisfaction des consommateurs

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

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

- ◆ la qualité de 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 votre service en décembre 2018 sont :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Satisfaction globale	86	89	89	86	83	-3
La continuité de service	89	93	95	95	95	0
Le niveau de prix facturé	51	55	54	55	59	+4
La qualité du service client offert aux abonnés	86	86	86	80	81	+1
Le traitement des nouveaux abonnements	91	88	90	85	90	+5
L'information délivrée aux abonnés	69	83	76	76	69	-7

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

### → *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 [P257.0]

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2018 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.

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

### → Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P207.0]

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 : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) 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 du Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2018, le montant des abandons de créance s'élevait à .

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Assiette totale (m3)	71 362	68 746	70 980	71 553	

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret [P 207.0], en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par l'assiette de la redevance.

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	0	4	11	4	5





# 3. Le patrimoine de votre service



## 3.1. L'inventaire des installations

Cette section présente la liste des usines de dépollution et des postes de relèvement/refoulement associés au contrat.

Usines de dépollution	Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)
Lagune Le Mesnil Au Val	42	700	220
<b>Capacité totale :</b>	<b>42</b>	<b>700</b>	<b>220</b>

Capacité épuratoire en kg de DBO5 / j et capacité hydraulique en m3/j selon les données du constructeur, capacité en EH établie sur une base de 60 g de DBO5 par habitant et par jour.

Postes de refoulement / relèvement	Trop plein	Débit des pompes (m3/h)
Poste Brucan de Haut Le Mesnil Au Val	Non	5
Poste Chasse Guillard Digosville	Non	18
Poste Chemin Moulin Bretteville En Saire	Non	7
Poste Douet Picot Digosville	Non	24
Poste Hameau Haut Digosville	Non	10
Poste Hameau la Feuillie Le Mesnil Au Val	Non	5
Poste Hameau Paris Le Mesnil Au Val	Non	28
Poste La Cale Bretteville En Saire	Non	15
Poste La Happe Digosville	Non	17
Poste La Plage Bretteville En Saire	Non	15
Poste La Roche Toinette Bretteville En Saire	Non	10
Poste La Verboterie Le Mesnil Au Val	Non	4
Poste Rue Fort Bretteville En Saire	Non	25

### Autres installations

Bassin Tampon Le Becquet Digosville
-------------------------------------

## 3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

- ◆ des réseaux de collecte,
- ◆ des équipements du réseau,
- ◆ des branchements.

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

### → Les canalisations, branchements et équipements

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	22,1	24,9	25,1	22,2	22,5	1,4%
Canalisations eaux usées (ml)	22 065	24 861	25 053	22 236	22 454	1,0%
<i>dont gravitaires (ml)</i>	18 610	18 610	18 799	18 775	18 993	1,2%
<i>dont refoulement (ml)</i>	3 455	6 251	6 254	3 461	3 461	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	916	919	924	934	934	0,0%
<b>Ouvrages annexes</b>						
Nombre de regards	449	449	444	444	449	1,1%

## 3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

Branchements, réseaux, postes de relèvement, usines de dépollution, installations de traitement des boues, bâtiments..., constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.

Dans le cadre d'une responsabilité partagée – selon le cadre défini par le contrat - une démarche de gestion durable et optimisée de ce patrimoine est mise en œuvre 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 du patrimoine et 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. Veolia est à même de procéder aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités de renouvellement.

### 3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX [P253.2]

Pour l'année 2018, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2] est de 0,00 %. Le tableau suivant précise les linéaires renouvelés portés à la connaissance du délégataire et permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en prenant le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur du réseau.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchement (ml)	22 065	24 861	25 053	22 236	22 454
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0

### 3.3.2. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX [P202.2]

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi Grenelle II de juillet 2010, il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion Patrimoniale du Réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points du barème pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Calculée sur un barème de 120 points (ou 110 points pour les services n'ayant pas la mission de collecte), la valeur de cet indice [P202.2] pour l'année 2018 est de :

<b>Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau</b>	2014	2015	2016	2017	2018
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	26	27	27	27	26

## 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>VP250</b>	Existence d'un plan des réseaux	10	10
<b>VP251</b>	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<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>VP252</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>VP253</b>	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		68,78 %
<b>VP254</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 VP252, VP253 et VP254</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	11
<b>VP255</b>	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	0
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>26</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>VP256</b>	Existence information géographique précisant altimétrie canalisations	15	
<b>VP257</b>	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	
<b>VP258</b>	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	
<b>VP259</b>	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	
<b>VP260</b>	Localisation des autres interventions	10	
<b>VP261</b>	Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	10	
<b>VP262</b>	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>26</b>

Il n'atteint pas le seuil des 40 points. Pour cela, il faudrait qu'au moins 70% des dates de pose des canalisations soient connues ou estimées. En conséquence, le service ne peut prétendre disposer du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret « pertes en eau » du 27 janvier 2012.

En conséquence, un plan d'actions est à mettre en œuvre pour que :

- D'une part, la valeur de l'indice atteigne la valeur seuil de 40 points afin que le service dispose durablement du descriptif détaillé ;
- D'autre part, le service puisse bénéficier des points additionnels compris entre les cotations 45 et 120 points du nouveau barème en vigueur ; points additionnels d'ores et déjà accessibles pour le service mais non comptabilisables compte-tenu de la toute nouvelle réglementation.

Ce plan d'action visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre. Les modalités d'accès aux informations à recueillir, ou la confirmation de celles partielles disponibles mais sujettes à de fortes incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le biais des phases successives d'urbanisation du territoire.

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 interventions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

## 3.4. Gestion du patrimoine

### 3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

Le renouvellement peut concerner les installations (usines...) 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 : capteurs).

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*

Lieu ou ouvrage	Description
POSTE DE LA PLAGE	Renouvellement ARMOIRE ELECTRIQUE
POSTE DE LA PLAGE	Renouvellement TELESURVEILLANCE

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
POSTE DE LA PLAGE		
POSTE DE LA PLAGE		
ARMOIRE ELECTRIQUE	Renouvellement	Cté de service
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Cté de service

#### → *Les réseaux et branchements*

### 3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

#### → *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Pas de travaux neufs sur les installations en 2018

#### → *Les réseaux et branchements*

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

<b>Commune</b>	<b>Détail de l'intervention</b>
BRETTEVILLE EN SAIRE	CREATION DE 3 BRANCHEMENTS ASSAINISSEMENT
DIGOSVILLE	CREATION D'UN BRANCHEMENT ASSAINISSEMENT



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



## 4.1. 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 du support d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



### *La gestion centralisée des interventions*

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

### → *L'auscultation du réseau de collecte*

Interventions d'inspection et de contrôle	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	3 832	149	0	0	1 000	100%
Tests à la fumée (u)	0	0	0	0	11	100%

### → *Le curage*

Interventions de curage préventif	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Longueur de canalisation curée (ml)	4 841	4 736	6 160	4 018	2 960	-26,3%

Interventions curatives	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	1	1	0	0	0	0%
sur branchements			0	0	0	0%
sur canalisations	1	0	0	0	0	0%
sur accessoires		1	0		0	
sur dessableurs		1				
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	120	10	0	0	0	

En 2018, le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **0,00 / 1000 abonnés**.

→ *Les points « noirs » du réseau de collecte [P252.2]*

Concernant le réseau de collecte, le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage [P252.2] permet à la fois de mettre en évidence la présence de défauts structurels ponctuels et d'évaluer les stratégies d'exploitation mises en œuvre pour pallier ces défauts. Ces défauts sont naturellement susceptibles de constituer des points prioritaires d'amélioration.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre total de points concernés sur le réseau	0	0	0	0	0	0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	22 065	24 861	25 053	22 236	22 454	1,0%
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100km	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0%

## 4.2. L'efficacité de la collecte

### 4.2.1. LA MAITRISE DES ENTRANTS

#### → *Les rejets d'eaux usées d'origine non domestique*

Les effluents non domestiques peuvent présenter des caractéristiques physico-chimiques particulières ne permettant pas un traitement similaire à celui effectué dans un système d'assainissement collectif des eaux usées domestiques classiques.

L'impact de ces effluents, s'ils ne sont pas maîtrisés, peut être important sur le fonctionnement et la gestion du système d'assainissement collectif, mais aussi sur le milieu naturel.

Aussi, la maîtrise des rejets non domestiques dans les réseaux publics d'assainissement contribue à :

- ◆ améliorer le fonctionnement du système de collecte et de traitement,
- ◆ préserver les ouvrages/équipements du système d'assainissement et le patrimoine de la Collectivité,
- ◆ garantir les performances du système de traitement,
- ◆ garantir la qualité des boues, et leur innocuité,
- ◆ respecter la réglementation.

Il importe donc d'identifier les rejets non domestiques à risque, de définir les conditions de leur raccordement (arrêtés d'autorisation, conventions de déversement) et de les contrôler.

Chaque année, un plan d'action est défini afin de cibler les établissements à contrôler en priorité dans l'année :

- ◆ à partir de la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes, les services de l'Etat (DREAL, ARS...) étant souvent à l'origine de la démarche des industriels,
- ◆ après détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues et l'identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution,
- ◆ après détection de substances significatives (au sens de la réglementation RSDE - note du 12 août 2016) dans les effluents de la station d'épuration pouvant conduire à des impacts sur les milieux récepteurs. En effet, la note du 12 août 2016, au-delà des campagnes régulières d'analyse des substances en entrée et en sortie de stations d'épuration supérieures à 10 000 EH impose aux Maîtres d'ouvrage du réseau de Collecte la responsabilité de réaliser un diagnostic visant à identifier les sources de substances et à proposer les actions correctives pour les réduire. Aussi, dans ce cadre, des contrôles des établissements pourront être d'intérêt.

La définition du plan d'action tient par ailleurs compte de :

- ◆ la localisation à l'échelle de la Collectivité de l'ensemble des établissements déversant dans les réseaux des eaux usées autres que domestiques,
- ◆ l'évaluation des principaux apports à partir de la synthèse des données existantes (études, autocontrôles, données Agence de l'Eau, consommations d'eau, ...),
- ◆ l'établissement de la liste des établissements à risques.

Afin de s'adapter aux constatations de terrain, le plan d'action pourra être modifié en cours d'année à la demande de la Collectivité.

→ **Le bilan 2018 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)**

Le tableau ci-dessous présente le nombre total de conventions et d'arrêtés d'autorisation de déversement établis au 31/12 de l'année :

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de conventions de déversement	0	0	0	0	0
Nombre arrêtés d'autorisation de déversement	0	0	0	0	0

Le tableau ci-dessous liste les conventions spéciales de déversement établies conformément au règlement du service avec les clients concernés :

→ **La conformité des branchements domestiques**

Le contrôle de la conformité des branchements pour s'assurer de l'absence de mauvais branchements (par exemple, branchement pluvial raccordé au réseau d'eaux usées dans le cas d'un réseau séparatif) est également un élément de maîtrise des entrants dans le système d'assainissement.

11 contrôles de branchements assainissement ont été réalisés au cours de l'année 2018.

ADRESSE DESTINATAIRE	VILLE DESTINATAIRE	CONCLUSION
11 RUE DES EMBRUNS	DIGOSVILLE	CONFORME
4 RESIDENCE LES BOUGONS	LE MESNIL AU VAL	CONFORME
9 LES AJONCS	LE MESNIL AU VAL	CONFORME
70 RUE DU BOURG	LE MESNIL AU VAL	CONFORME
2 ROUTE DES ERABLES	LE MESNIL AU VAL	CONFORME
55 ROUTE TOURISTIQUE	BRETTEVILLE EN SAIRE	CONFORME
4 ROUTE DES PIERRES	DIGOSVILLE	NON CONFORME
50bis RUE DES BRULES	BRETTEVILLE EN SAIRE	CONFORME
25 ROUTE DES MANOIRS	LE MESNIL AU VAL	CONFORME
31 ROUTE DES CHENES	BRETTEVILLE EN SAIRE	CONFORME
1 bis LA PORTE	DIGOSVILLE	CONFORME

## 4.2.2. LA MAITRISE DES DEVERSEMENTS EN MILIEU NATUREL

### → La connaissance des déversements vers le milieu naturel [P255.3]

Le tableau ci-dessous présente les points de rejets au milieu naturel identifié :

Nombre de points de rejet	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1	1
Nombre de déversoirs d'orage	0	0	0	0	

Les déversoirs d'orage et les « trop-pleins » des postes de relèvement ont été initialement mis en place pour permettre de déverser au milieu naturel les effluents en excès par temps de pluie.

La connaissance fine de ces points de rejet et l'évaluation de la pollution rejetée sont nécessaires pour maîtriser l'impact environnemental du réseau d'assainissement. L'indicateur « Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées » [P255.3] (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet de mesurer l'avancement de cette politique.

Cet indicateur est à établir par la Collectivité avec l'appui du délégataire. Les informations dont nous disposons et qui sont utiles au calcul de l'indicateur sont les suivantes :

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte			30	30	30

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	Barème	Valeur ICR
<b>Partie A : Eléments communs à tous les types de réseaux (100 points)</b>		
Identification des points de rejets potentiels aux milieux récepteurs	20	20
Évaluation de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet	10	10
Etude terrain des points de déversements - id moment et taille du déversement	20	0
Mesures débit et pollution sur les points de rejet	30	0
Réalisation rapport sur la surveillance des systèmes de collecte et stations d'épuration	10	0
Connaissance qualité des milieux récepteurs et évaluation impact des rejets sur le milieu récepteur	10	0
<b>Total Partie A</b>	<b>100</b>	<b>30</b>
<b>Partie B : Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (10 points qui ne sont comptabilisés que si 80 points au moins ont été obtenus en partie A)</b>		
Évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur	10	
<b>Partie C : Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou mixtes (10 points qui ne sont comptabilisés que si 80 points au moins ont été obtenus en partie A)</b>		
Mise en place suivi de la pluviométrie des principaux déversoirs d'orage	10	
<b>Total:</b>	<b>120</b>	<b>30</b>

→ **La conformité de la collecte [P203.3]**

Cet indicateur [P203.3] (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Le mode de calcul de cet indicateur en cours de refonte n'a pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport. Veolia est en attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

Dans l'attente de la publication de cet indicateur, Veolia met à disposition de la Collectivité les informations suivantes qui seront utiles pour établir la conformité du réseau de collecte et, le cas échéant, identifier les axes de progrès :

**Pluviométrie :**

**Hauteur de pluie totale (mm)**

Aucune information sur ce contrat.

**Bilan global des déversements :**

Volumes totaux déversés (par temps sec et par temps de pluie) (en m3) :

**Point de déversement**

Aucune information sur ce contrat.

Charges totales déversées (par temps sec et par temps de pluie) (en kgDBO5) :

**Point de déversement**

Aucune information sur ce contrat.

## 4.3. L'efficacité du traitement

La conformité des systèmes de traitement aux prescriptions réglementaires concerne le niveau d'équipement des installations, ainsi que la qualité des rejets et leur impact sur le milieu naturel. Cette conformité est évaluée au travers, d'une part, des indicateurs de l'arrêté du 2 mai 2007 et, d'autre part, des critères de l'arrêté du 21 juillet 2015.

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'arrêté du 21 juillet 2015, les services en charge de la Police de l'Eau sont susceptibles d'avoir modifié les critères d'évaluation de la conformité des réseaux de collecte et des installations de traitement.

Les informations fournies ci-après relatives à la conformité réglementaire sont à considérer comme indicatives et restant à confirmer par les services en charge de la Police de l'Eau.

C'est également pourquoi, nous avons rappelé les hypothèses sur lesquelles se fondent nos évaluations de conformité.

En effet, les modalités précises d'évaluation retenues pour évaluer la conformité s'appuient en premier lieu sur les critères des services en charge de la Police de l'Eau lorsque ceux-ci ont été inscrits dans un arrêté préfectoral et/ou portés à la connaissance de Veolia. A défaut, les critères pris en compte sont ceux énoncés dans les guides généraux d'application de l'arrêté du 21 juillet 2015 élaborés par la Direction de l'Eau et la Biodiversité.

### 4.3.1. CONFORMITE GLOBALE

#### → *La conformité des équipements d'épuration [P204.3]*

Cet indicateur **[P204.3]** permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU. Cet indicateur résulte des conformités de chaque station de traitement des eaux usées (STEU) du service, pondérées par la charge entrante en DBO5 (moyenne annuelle). La conformité de chacune des STEU est établie par les services de l'état et est adressée à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

#### → *La conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU [P205.3]*

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'un service, au regard des dispositions réglementaires issues de la Directive européenne ERU. Il **[P205.3]** est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport annuel des éléments relatifs à cet indicateur, Veolia présente ci-dessous un indicateur approché, établi à partir des données issues de l'autosurveillance mise en œuvre et des valeurs caractéristiques de référence de la station (CBPO, Qref) à utiliser, établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance). Ces valeurs sont rappelées par station dans le tableau ci-dessous.

L'évaluation est réalisée en écartant les bilans correspondant à un débit arrivant à la station (en amont du DTS) au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...).

Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté du 21 juillet 2015 transposant la Directive ERU).



Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral
<b>Performance globale du service (%)</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>
Lagune Le Mesnil Au Val	100,00	0,00

Pour établir la performance globale, dans le cas de plusieurs usines de dépollution, le taux de chaque usine est pondéré par la charge en DBO5 arrivant sur le système de traitement.

→ **La conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P254.3]**

Cet indicateur [P254.3], qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau, rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur, les bilans correspondant à un débit arrivant à la station (en amont du DTS) au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...) sont écartés, selon la réglementation en vigueur.

→ **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes [P206.3]**

Cet indicateur mesure la proportion des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, et traitées ou valorisées conformément à la réglementation. Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.

#### **4.3.2. BILAN D'EXPLOITATION ET CONFORMITES PAR STATION**

Les données de bilan et conformité sont détaillées en annexe du présent document.

Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'autosurveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 21 juillet 2015.

## Lagune Le Mesnil Au Val

### Rappel des valeurs caractéristiques de la station et des performances de traitement attendues

Les valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de la conformité de la station sont présentées dans le tableau qui suit. Il s'agit des valeurs établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance) (Débit de référence) ou fournies par le constructeur (capacité nominale).

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

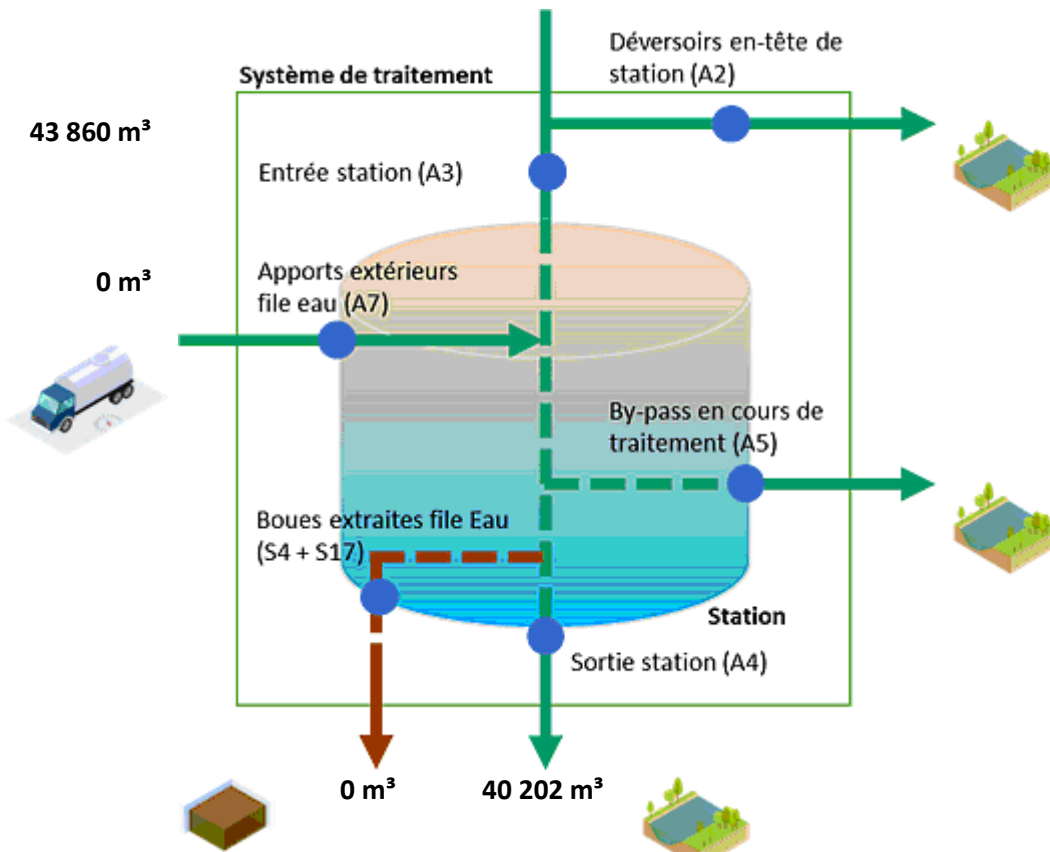
	2018
Débit de référence (m3/j)	220
Capacité nominale (kg/j)	42

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (\*)

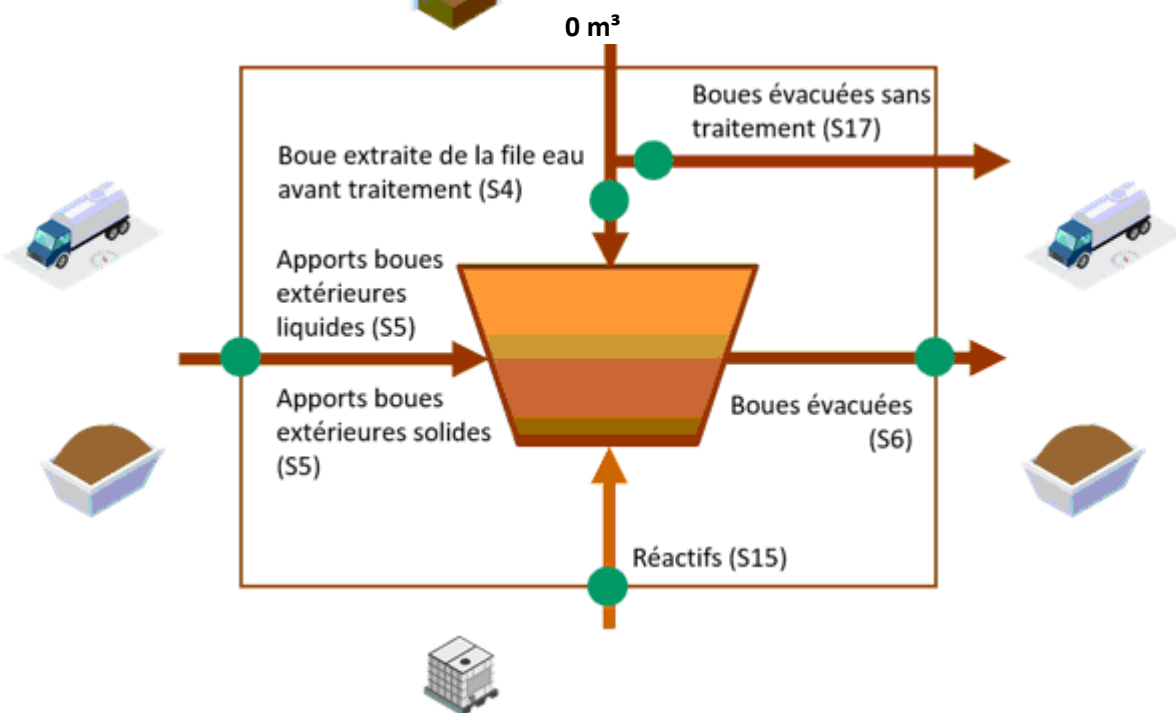
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
<b>Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)</b>							
moyenne journalière par bilan	125,00	25,00	35,00	10,00			
moyenne annuelle					20,00		
<b>Concentration réductible en sortie (mg/L)</b>							
moyenne journalière par bilan	400,00	70,00	150,00				
<b>Charge maximale à respecter (kg/j)</b>							
<b>Rendement minimum moyen (%)</b>							
moyen journalier par bilan	60,00	60,00	50,00				

\* : En général, pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyennes annuelles, et pour les autres paramètres en moyennes journalières par bilan, cela sous réserve d'absence d'indications complémentaires d'arrêtés préfectoraux locaux.

## File Eau



## File Boue



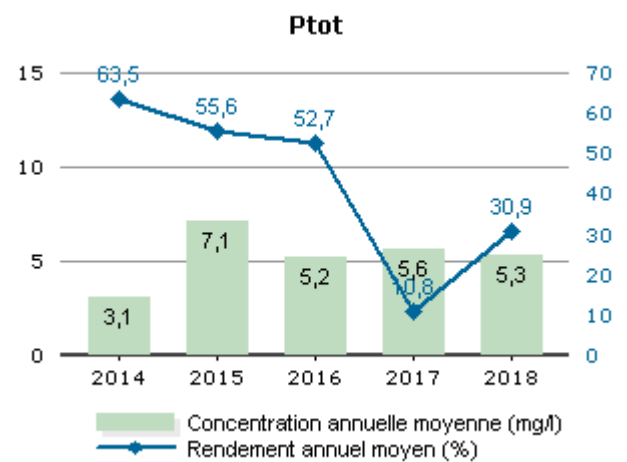
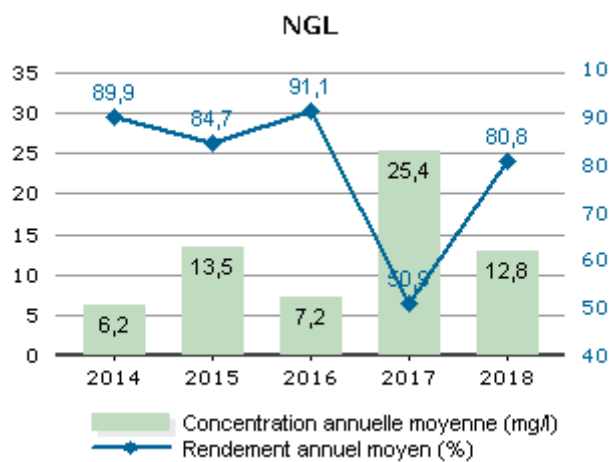
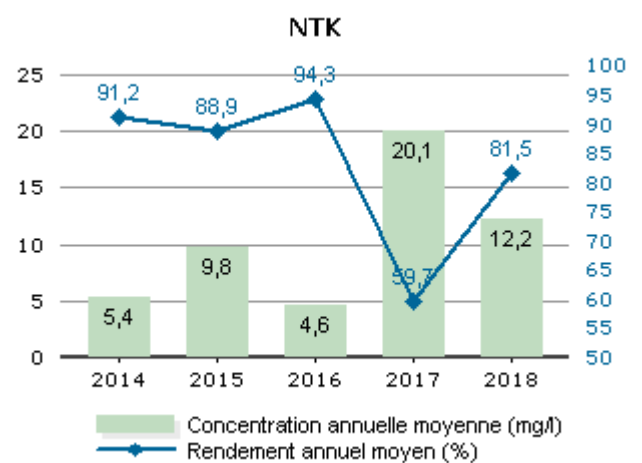
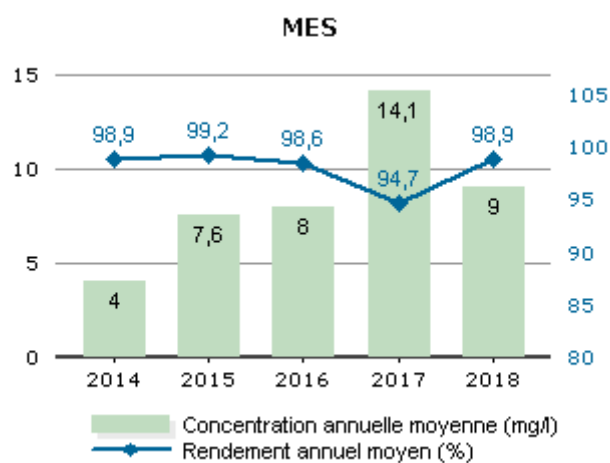
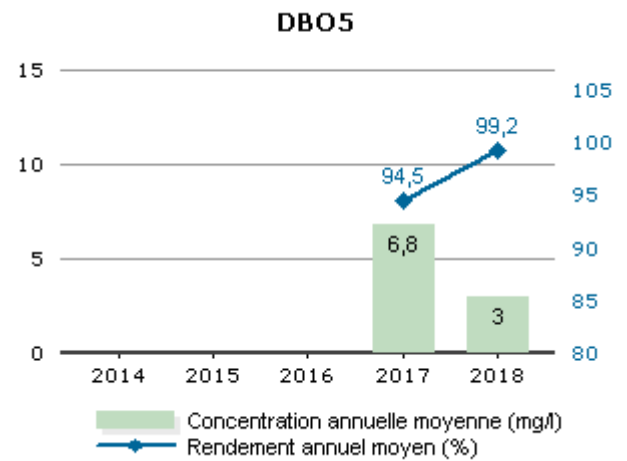
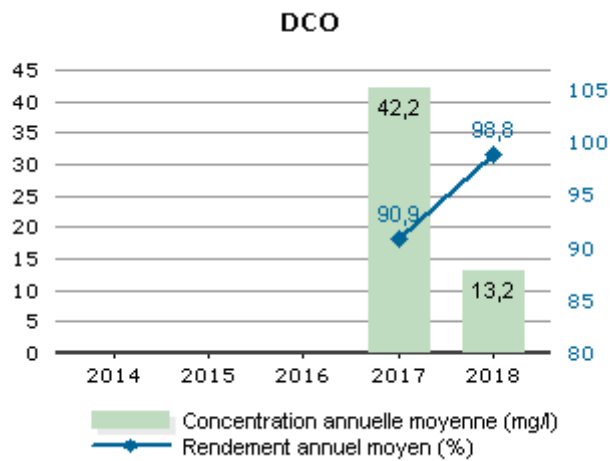
### Fréquences d'analyses

Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2018
DCO	3
DBO5	3
MES	3
NTK	3
NGL	3
Ptot	3

### Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Les graphiques suivants présentent la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus :



Les valeurs moyennes observées (concentrations et rendements) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription lorsque celle-ci s'applique bilan par bilan. L'évaluation du taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité présenté dans la suite de la présente section.

## Conformité de la performance

Les évaluations de la conformité sont réalisées en excluant les bilans pour lesquels le débit entrant dépasse le débit de référence retenu et les bilans en situations inhabituelles (catastrophes naturelles, inondations, ...). La conformité à la Directive Européenne est évaluée au regard du respect des objectifs de traitement définis dans l'arrêté du 21 juillet 2015 et la conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.

	2014	2015	2016	2017	2018
Conformité à la Directive Européenne			100,00	100,00	100,00
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00

## Qualité du traitement des boues

### Destination des boues évacuées

Ce tableau présente le détail pour l'année des destinations des boues évacuées.

	Produit brut (t)	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
<b>Total</b>				

\* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

### 4.3.3. LA SURVEILLANCE DES MICROPOLLUANTS DANS LES EAUX DE REJETS

La note technique du 12 août 2016 précise les modalités de recherche des substances dangereuses dans les eaux (RSDE). Cette surveillance, suspendue par la note du 19 janvier 2015, devra être de nouveau mise en œuvre en 2018 sur les stations d'épuration de plus de 10 000 EH. Par ailleurs, la note du 12 août 2016 renforce la lutte à la source contre les micropolluants en rendant obligatoire la recherche au sein de la zone de collecte des émetteurs de substances présentes significativement au niveau de la station d'épuration, et cela dès 2018 pour un certain nombre de systèmes d'assainissement.

Veolia se tient à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants et évaluer leurs conséquences pour votre service

## 4.4. L'efficacité environnementale

### 4.4.1. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>72 183</b>	<b>68 348</b>	<b>69 888</b>	<b>51 284</b>	<b>53 830</b>	<b>5,0%</b>
Postes de relèvement et refoulement	45 313	30 951	32 845	31 410	37 294	18,7%
Autres installations assainissement	26 870	37 397	37 043	19 874	16 536	-16,8%
<b>Energie consommée facturée (kWh)</b>	<b>74 991</b>	<b>62 446</b>	<b>74 546</b>	<b>44 897</b>	<b>56 960</b>	<b>26,9%</b>
Postes de relèvement et refoulement	46 228	28 813	33 282	24 854	40 424	62,6%
Autres installations assainissement	28 763	33 633	41 264	20 043	16 536	-17,5%

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

### 4.4.2. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

Le choix du réactif est établi afin :

- ◆ d'assurer un rejet au milieu naturel de qualité conforme à la réglementation,
- ◆ de réduire les quantités de réactifs à utiliser.





## 5. Le rapport financier du service



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

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

→ *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2018 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: F5051 - La Saire - CC (A)

Assainissement

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>71 818</b>	<b>61 481</b>	<b>-14.39 %</b>
Exploitation du service	- 117	53 801	
Travaux attribués à titre exclusif	18 484	7 680	
Produits accessoires	53 451	0	
<b>CHARGES</b>	<b>103 582</b>	<b>89 936</b>	<b>-13.17 %</b>
Personnel	28 513	24 234	
Energie électrique	11 154	11 342	
Produits de traitement	0	860	
Analyses	240	556	
Sous-traitance, matières et fournitures	34 128	26 468	
Impôts locaux et taxes	1 235	1 094	
Autres dépenses d'exploitation	12 169	8 457	
<i>  télécommunications, poste et telegestion</i>	<i>2 665</i>	<i>1 727</i>	
<i>  engins et véhicules</i>	<i>3 426</i>	<i>3 955</i>	
<i>  informatique</i>	<i>1 583</i>	<i>1 736</i>	
<i>  assurances</i>	<i>481</i>	<i>612</i>	
<i>  locaux</i>	<i>2 138</i>	<i>975</i>	
<i>  autres</i>	<i>1 877</i>	<i>- 549</i>	
Contribution des services centraux et recherche	3 969	4 044	
Charges relatives aux renouvellements	12 171	12 840	
<i>  pour garantie de continuité du service</i>	<i>6 893</i>	<i>7 618</i>	
<i>  programme contractuel ( renouvellements )</i>	<i>5 278</i>	<i>5 222</i>	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	4	44	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 31 765</b>	<b>- 28 456</b>	<b>10.42 %</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 31 765</b>	<b>- 28 456</b>	<b>10.42 %</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/17/2019

→ *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 2018**

**Collectivité: F5051 - La Saire - CC (A)**

**Assainissement**

<b>LIBELLE</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	- 117	53 801	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	- 117	53 801	
<b>Exploitation du service</b>	<b>- 117</b>	<b>53 801</b>	<b>NS</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>18 484</b>	<b>7 680</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>53 451</b>	<b>0</b>	<b>NS</b>

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

4/17/19

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 au chapitre 3.1 « Inventaire des installations ».

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 de renouvellement*

<b>Installations électromécaniques</b>	<b>Renouvelé exercices antérieurs</b>	<b>Renouvelé dans l'exercice</b>
<b>BASSIN TAMPON BECQUET</b>		
<b>BASSIN TAMPON BECQUET</b>		
HYDROEJECTEUR N2 - 9 KW	2013	
POIRES DE NIVEAU	2015	
POMPE N1 - 120 M3H - 8 M - 3,1 KW	2011	
TELESURVEILLANCE	2014	
VANNE MOTORISEE HAUTE GUILLOTINE DN 250 MM	2011	
<b>POSTE DE LA CHASSE GUILLARD</b>		
<b>POSTE DE LA CHASSE GUILLARD</b>		
POIRES DE NIVEAU (4U)	2013	
<b>POSTE DE LA HAPPE</b>		
<b>POSTE DE LA HAPPE</b>		
POIRES DE NIVEAU (4U)	2015	
<b>POSTE DE LA PLAGE</b>		
<b>POSTE DE LA PLAGE</b>		
POIRES DE NIVEAU (4U)	2015	
<b>POSTE DE LA ROCHE TOINETTE</b>		
<b>POSTE DE LA ROCHE TOINETTE</b>		
POIRES DE NIVEAU (4U)	2013	
<b>POSTE DE LA RUE DU FORT</b>		
<b>POSTE DE LA RUE DU FORT</b>		
POIRES DE NIVEAU (4U)	2011	
TELESURVEILLANCE	2016	
<b>POSTE DE LA VERBOTERIE</b>		
<b>POSTE DE LA VERBOTERIE</b>		
POIRES DE NIVEAU (4U)	2012	
<b>POSTE DU BRUCAN DE HAUT</b>		
<b>POSTE DU BRUCAN DE HAUT</b>		
POIRES DE NIVEAU (4U)	2011	
<b>POSTE DU CHEMIN DU MOULIN</b>		
<b>POSTE DU CHEMIN DU MOULIN</b>		
POIRES DE NIVEAU (2U)	2011	
TELESURVEILLANCE	2016	
<b>POSTE DU HAMEAU DE HAUT</b>		
<b>POSTE DU HAMEAU DE HAUT</b>		
POIRES DE NIVEAU (4U)	2013	
<b>POSTE DU HAMEAU LA FEUILLIE</b>		
<b>POSTE DU HAMEAU LA FEUILLIE</b>		
POIRES DE NIVEAU (4U)	2011	
TELESURVEILLANCE	2011	
<b>POSTE DU HAMEAU PARIS</b>		
<b>POSTE DU HAMEAU PARIS</b>		
ARMOIRE ELECTRIQUE PUISSANCE 12 KW	2013	

POMPE N1 - 26 M3H - 26 M	2009	
POMPE N2 - 30 M3H - 26 M	2010	
<b>POSTE LE DOUET PIQUOT</b>		
<b>POSTE LE DOUET PIQUOT</b>		
TELESURVEILLANCE	2015	

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

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

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

Nature des biens	2018
Equipements (€)	7 794,19

## 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 assure 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 des 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 des accords d'entreprise Veolia et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et 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, ...) 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*

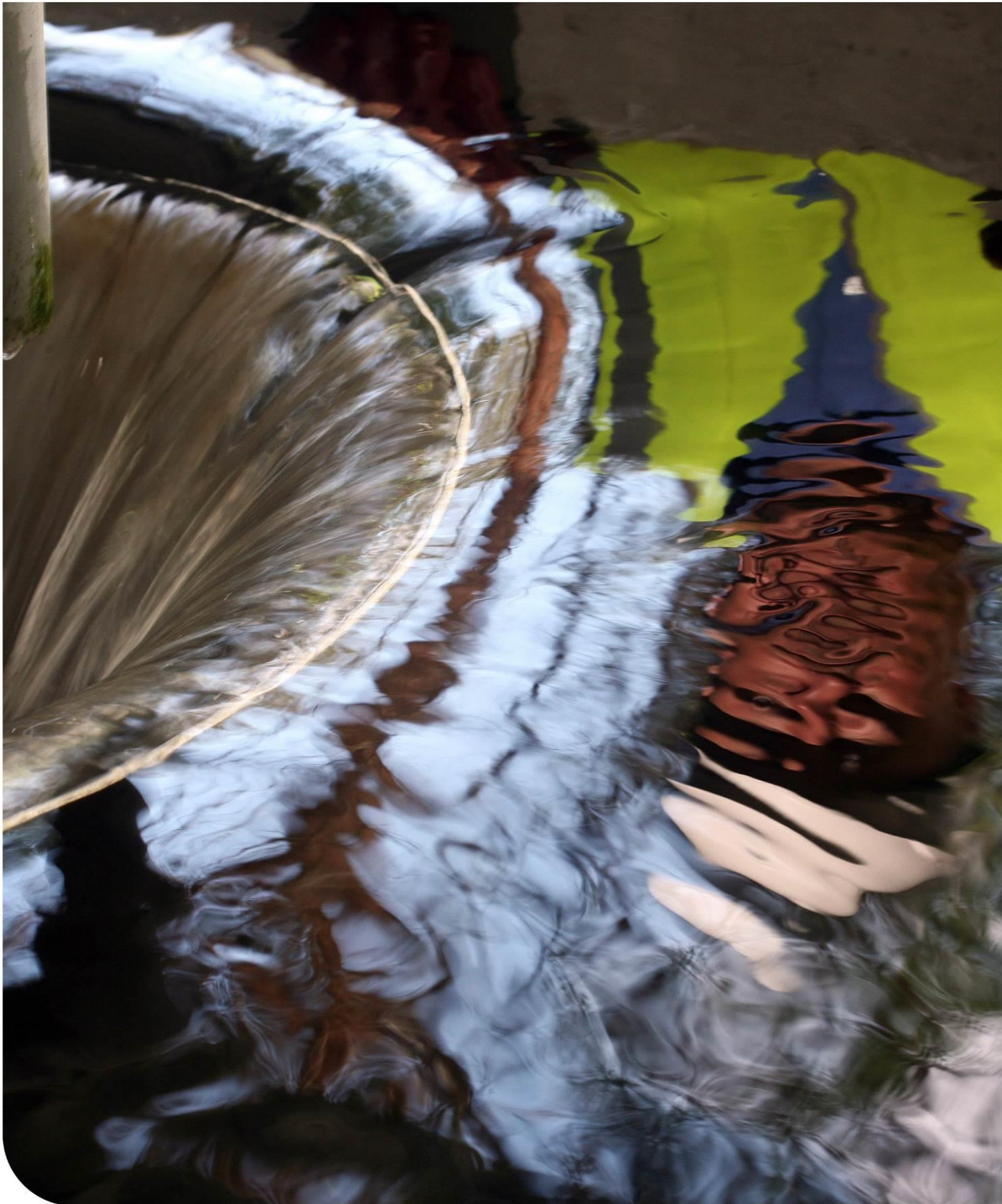
Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

- ◆ 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 compte 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,...

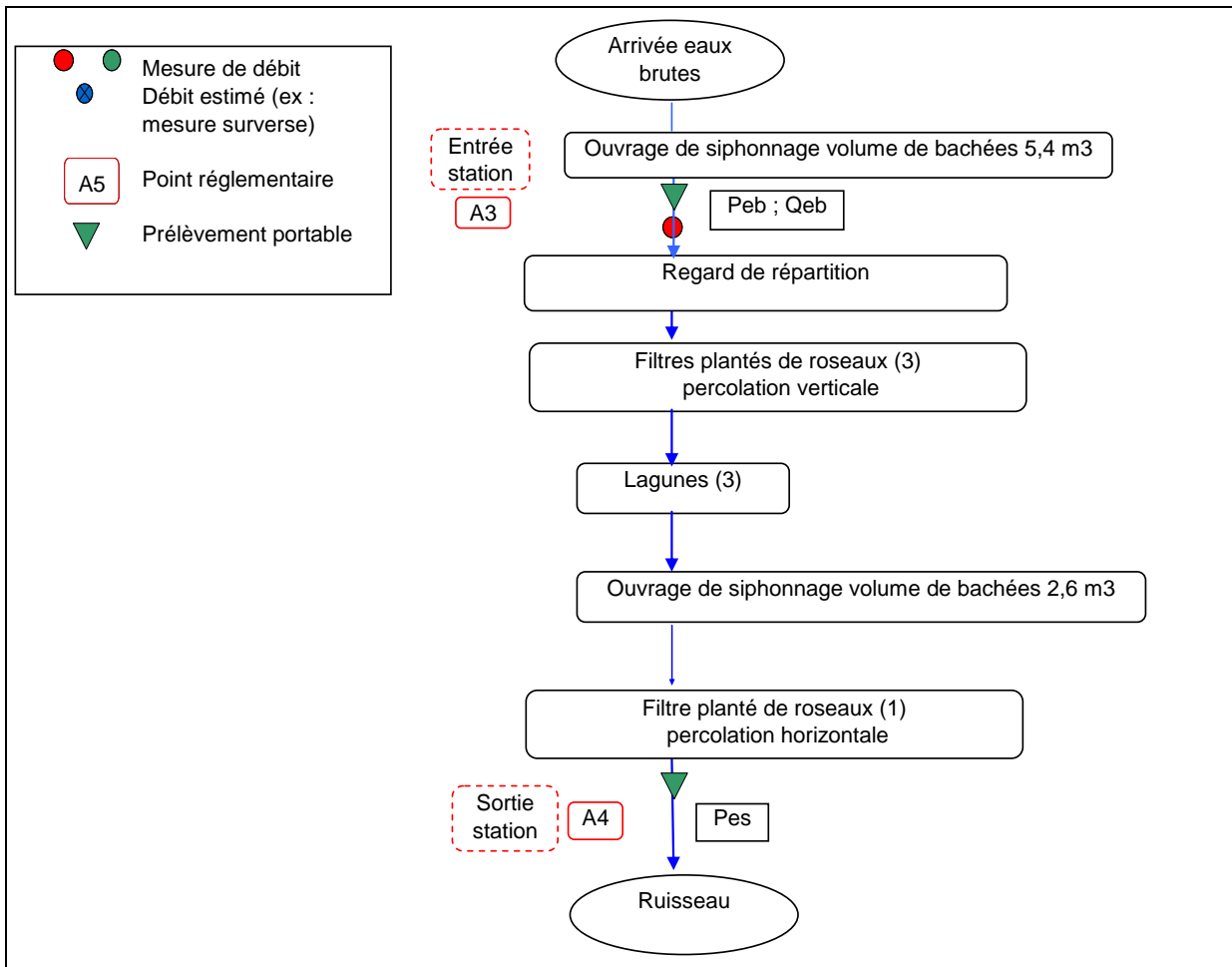
---

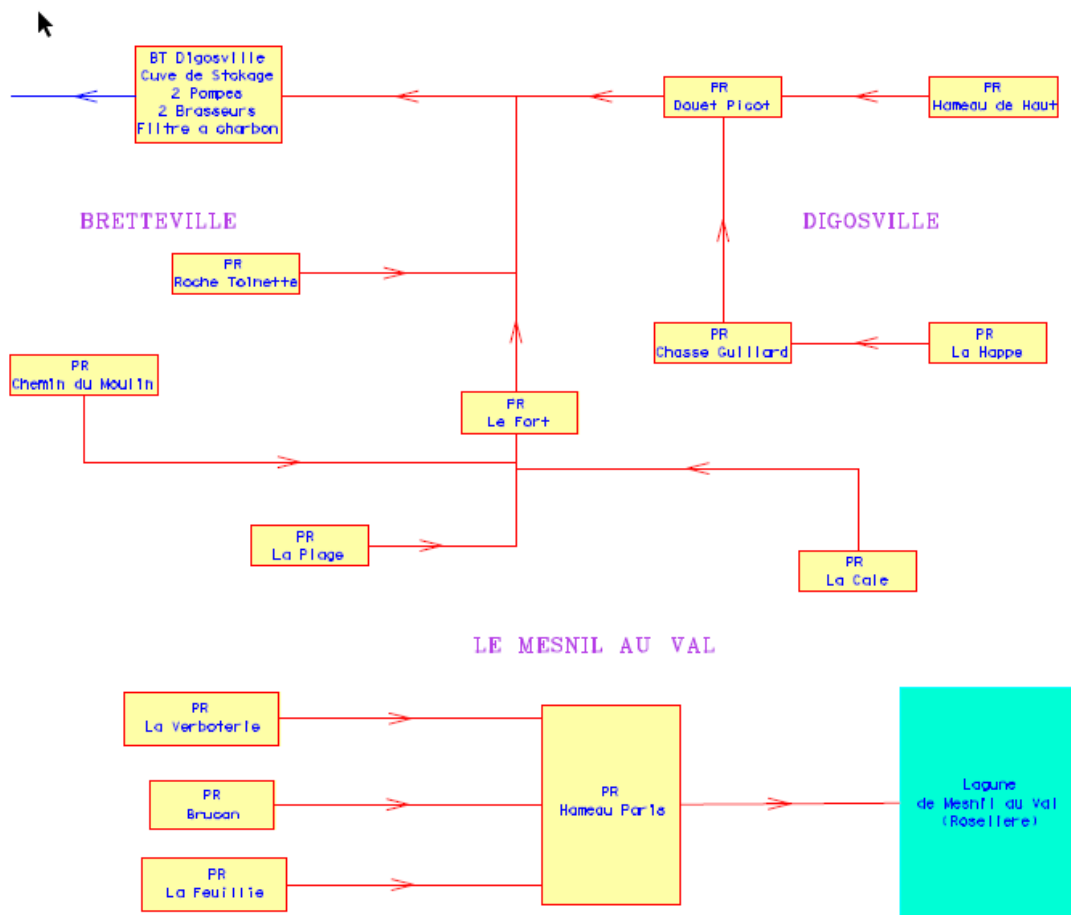
<sup>3</sup> Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation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

## 6. Annexes



## 6.1. Le synoptique du réseau





## 6.2. La facture 120m3

BRETTEVILLE EN SAIRE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>206,05</b>	<b>205,56</b>	<b>-0,24%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>45,81</b>	<b>45,32</b>	<b>-1,07%</b>
Abonnement			33,95	33,56	-1,15%
Consommation	120	0,0980	11,86	11,76	-0,84%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>160,24</b>	<b>160,24</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			27,04	27,04	0,00%
Consommation	120	1,1100	133,20	133,20	0,00%
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>360,34</b>	<b>360,00</b>	<b>-0,09%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>25,94</b>	<b>25,60</b>	<b>-1,31%</b>
Abonnement			25,94	25,60	-1,31%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>334,40</b>	<b>334,40</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	2,4200	290,40	290,40	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>110,70</b>	<b>103,33</b>	<b>-6,66%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			55,50	54,73	-1,39%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>715,19</b>	<b>706,45</b>	<b>-1,22%</b>

DIGOSVILLE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>206,05</b>	<b>205,56</b>	<b>-0,24%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>45,81</b>	<b>45,32</b>	<b>-1,07%</b>
Abonnement			33,95	33,56	-1,15%
Consommation	120	0,0980	11,86	11,76	-0,84%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>160,24</b>	<b>160,24</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			27,04	27,04	0,00%
Consommation	120	1,1100	133,20	133,20	0,00%
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>360,34</b>	<b>360,00</b>	<b>-0,09%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>25,94</b>	<b>25,60</b>	<b>-1,31%</b>
Abonnement			25,94	25,60	-1,31%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>334,40</b>	<b>334,40</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	2,4200	290,40	290,40	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>110,70</b>	<b>103,33</b>	<b>-6,66%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			55,50	54,73	-1,39%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>715,19</b>	<b>706,45</b>	<b>-1,22%</b>

## LE MESNIL AU VAL

	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>206,05</b>	<b>205,56</b>	<b>-0,24%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>45,81</b>	<b>45,32</b>	<b>-1,07%</b>
Abonnement			33,95	33,56	-1,15%
Consommation	120	0,0980	11,86	11,76	-0,84%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>160,24</b>	<b>160,24</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			27,04	27,04	0,00%
Consommation	120	1,1100	133,20	133,20	0,00%
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>360,34</b>	<b>360,00</b>	<b>-0,09%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>25,94</b>	<b>25,60</b>	<b>-1,31%</b>
Abonnement			25,94	25,60	-1,31%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>334,40</b>	<b>334,40</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	2,4200	290,40	290,40	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>110,70</b>	<b>103,33</b>	<b>-6,66%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			55,50	54,73	-1,39%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>715,19</b>	<b>706,45</b>	<b>-1,22%</b>

## 6.3. Les données consommateurs par commune

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>BRETTEVILLE EN SAIRE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	554	551	555	558	562	0,7%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	311	313	316	324	327	0,9%
Assiette de la redevance (m3)	24 347	23 001	21 542	22 979		
<b>DIGOSVILLE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 555	1 554	1 558	1 559	1 560	0,1%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	425	445	464	481	485	0,8%
Assiette de la redevance (m3)	31 811	31 261	33 170	33 422		
<b>LE MESNIL AU VAL</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	702	707	713	732	749	2,3%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	193	197	200	204	205	0,5%
Assiette de la redevance (m3)	15 204	14 484	16 268	15 152		
<b>TOURLAVILLE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	0		0	0	0	0%



## 6.4. Le bilan de conformité détaillé par usine

### Lagune Le Mesnil Au Val

Charges entrant sur le système de traitement :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Bilan HCNF*	Volume	MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
		Charge (m3/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)
27/03/2018	Non	167	143,6	151,4	45	8,1	8,2	1
09/04/2018	Non	172	99,7	149,6	44,7	8,4	8,5	0,7
05/06/2018	Non	65	71,5	117,6	48,1	7,8	7,8	1

\* Hors conditions Normales de Fonctionnement

Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
27/03/2018	0,66	99,5	2,33		0,5		2,33	71,4	2,43	70,6	0,66	33,3
09/04/2018	2,58	97,4	1,89		0,51		1,61	80,8	1,72	79,8	0,73	4,4
05/06/2018	0,4	99,4	1,1		0,19		0,97	87,5	1,01	87,1	0,71	31,3

Détail des non-conformités

Bilans	Sortie système		Paramètres concernés	Dépassement des conditions normales de fonctionnement	Commentaires
	Bilan non conforme	Bilan réhibitoire			
27/03/2018	Oui	Non	NTK	Non	
05/06/2018	Oui	Non	NTK	Non	

## 6.5. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

**Poste de relèvement**

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Poste Chemin Moulin Bretteville En Saire</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	370	435	313	227	287	26,4%
Energie facturée consommée (kWh)	382	303	533	77	304	294,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	979	341	246	295	651	120,7%
Volume pompé (m3)	378	1 274	1 274	770	441	-42,7%
Temps de fonctionnement (h)	54	182	182	110	63	-42,7%
<b>Poste Douet Picot Digosville</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	7 303	3 454	5 052	4 289	4 551	6,1%
Energie facturée consommée (kWh)	7 503	2 751	4 585	4 414	4 551	3,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	146	151	124	125	134	7,2%
Volume pompé (m3)	50 160	22 944	40 824	34 344	33 888	-1,3%
Temps de fonctionnement (h)	2 090	956	1 701	1 431	1 412	-1,3%
<b>Poste Hameau Haut Digosville</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	1 002	631	757	638	860	34,8%
Energie facturée consommée (kWh)	1 021	507	796	564	913	61,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	187	294	248	330	249	-24,5%
Volume pompé (m3)	5 360	2 144	3 048	1 936	3 460	78,7%
Temps de fonctionnement (h)	566	223	317	202	359	77,7%
<b>Poste Hameau Paris Le Mesnil Au Val</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	13 976	9 224	8 690	9 008	10 337	14,8%
Energie facturée consommée (kWh)	18 300	7 933	8 896	5 637	12 828	127,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	256	266	269	258	257	-0,4%
Volume pompé (m3)	54 590	34 636	32 330	34 848	40 148	15,2%
Temps de fonctionnement (h)	2 060	1 307	1 220	1 315	1 515	15,2%
<b>Poste La Cale Bretteville En Saire</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	166	177	190	183	185	1,1%
Energie facturée consommée (kWh)	-1 888	164	182	191	189	-1,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	790	738	633	1 017	333	-67,3%
Volume pompé (m3)	210	240	300	180	555	208,3%
Temps de fonctionnement (h)	14	16	20	12	37	208,3%
<b>Poste La Plage Bretteville En Saire</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	2 925	3 024	2 261	2 134	2 308	8,2%
Energie facturée consommée (kWh)	3 134	2 399	2 834	1 362	2 086	53,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	113	110	104	129	119	-7,8%
Volume pompé (m3)	25 785	27 495	21 660	16 605	19 440	17,1%
Temps de fonctionnement (h)	1 719	1 833	1 444	1 107	1 296	17,1%
<b>Poste La Roche Toinette Bretteville En Saire</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	223	141	239	382	545	42,7%
Energie facturée consommée (kWh)	246	169	115	384	624	62,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	201	170	237	415	436	5,1%
Volume pompé (m3)	1 110	830	1 010	920	1 250	35,9%
Temps de fonctionnement (h)	111	83	101	92	125	35,9%
<b>Poste Rue Fort Bretteville En Saire</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	13 980	9 171	10 011	10 143	13 455	32,7%
Energie facturée consommée (kWh)	12 752	9 983	9 217	9 074	13 777	51,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	266	336	324	318	398	25,2%
Volume pompé (m3)	52 650	27 325	30 875	31 850	33 825	6,2%

Temps de fonctionnement (h)	2 106	1 093	1 235	1 274	1 353	6,2%
-----------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	------

## Poste de refoulement

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Poste Brucan de Haut Le Mesnil Au Val</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	2 964	2 651	3 298	2 323	2 113	-9,0%
Energie facturée consommée (kWh)	819	315	736	229	860	275,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	530	548	498	519	465	-10,4%
Volume pompé (m3)	5 590	4 835	6 620	4 480	4 545	1,5%
Temps de fonctionnement (h)	1 118	967	1 324	896	909	1,5%
<b>Poste Chasse Guillard Digosville</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	657	609	567	607	771	27,0%
Energie facturée consommée (kWh)	652	558	556	530	849	60,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	272	256	193	206	245	18,9%
Volume pompé (m3)	2 412	2 376	2 934	2 952	3 150	6,7%
Temps de fonctionnement (h)	134	132	163	164	175	6,7%
<b>Poste Hameau la Feuillie Le Mesnil Au Val</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	532	468	414	539	651	20,8%
Energie facturée consommée (kWh)	510	401	464	370	732	97,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	414	382	335	416	345	-17,1%
Volume pompé (m3)	1 285	1 225	1 235	1 295	1 885	45,6%
Temps de fonctionnement (h)	257	245	247	259	377	45,6%
<b>Poste La Happe Digosville</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	502	489	413	368	522	41,8%
Energie facturée consommée (kWh)	582	407	491	249	580	132,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	518	533	426	318	458	44,0%
Volume pompé (m3)	969	918	969	1 156	1 139	-1,5%
Temps de fonctionnement (h)	57	54	57	68	67	-1,5%
<b>Poste La Verboterie Le Mesnil Au Val</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	713	477	640	569	709	24,6%
Energie facturée consommée (kWh)	2 215	2 923	3 877	1 773	2 131	20,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	391	385	397	434	459	5,8%
Volume pompé (m3)	1 824	1 240	1 612	1 312	1 544	17,7%
Temps de fonctionnement (h)	456	310	403	328	386	17,7%

## Autres installations assainissement

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Bassin Tampon Le Becquet Digosville</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	26 870	37 397	37 043	19 874	16 536	-16,8%
Energie facturée consommée (kWh)	28 763	33 633	41 264	20 043	16 536	-17,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	219	355	253	144	97	-32,6%
Volume pompé (m3)	122 507	105 339	146 187	138 306	171 199	23,8%
Temps de fonctionnement (h)	3 311		3 951	3 738	4 627	23,8%

## 6.6. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

### Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2018 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

L'organisation de la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Normandie 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, d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité. Tout au long de l'année 2017, un projet d'entreprise baptisé « Osons 20/20 ! » a ainsi été construit collectivement, selon une logique « gLocale » pour répondre à ces nouveaux enjeux.

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

Pour mémoire, l'organisation antérieure s'articulait autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones et en charge d'environ 330 services. Dans un souci de simplification, de proximité plus grande avec les réalités locales et donc de réactivité accrue, le niveau de la zone a ainsi été supprimé.

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

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

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

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

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

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

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

### Faits Marquants

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 9 Régions et 67 Territoires aux moyens renforcés pour l'exploitation, s'est déployée à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Ainsi, la Région Normandie mise en place dans le cadre de la nouvelle organisation est elle désormais responsable de 257 contrats de DSP exploités qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis par l'ancien Centre Régional Normandie.

Les moyens du Groupe ont été alloués aux différents niveaux en fonction des missions qui leur sont confiées : coordination et mutualisation pour les Régions, proximité, opérations et développement pour les Territoires, exécution opérationnelle pour les Services Locaux.

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2018 par la Société :

D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2018 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis entre les contrats de la Société.

D'autre part, ces changements d'organisation ont nécessairement modifié la répartition des charges indirectes en 2018 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée) : les moyens mutualisés entre les contrats ont été organisés différemment et leurs coûts sont répartis sur des périmètres redessinés.

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

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

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

Dans un souci de simplification du suivi comptable et de meilleure compréhension des coûts de celles-ci sur le terrain, l'enregistrement des charges des plateformes dans les CARE a évolué en 2018.

Le coût de ces plateformes intègre différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance... Dans l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017, lorsque ces charges étaient réparties entre les différents CARE de la Société, elles étaient ventilées par nature ligne à ligne sur toutes les rubriques concernées (les charges de personnel sur la ligne « personnel », les loyers sur la ligne « locaux »...). A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, cette présentation a été simplifiée : la quote part du coût des plateformes répartie sur chaque contrat est regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance ».

Ce changement de présentation, toutes choses égales par ailleurs, n'a pas pour effet de modifier le montant réparti sur un contrat donné : il enregistre sur une seule ligne un montant qui était auparavant ventilé sur plusieurs d'entre elles.

A noter toutefois que dans le contexte de montée en puissance progressive de la nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2017. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2018 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

## **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 facturés au cours du mois de décembre. Ces facturations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation. Les éventuels dégrèvements comptabilisés (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

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

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

## **2. Charges**

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

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

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

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

Ces charges comprennent :

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

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

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local (ancienne UO) 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) ; à noter qu'il s'agit d'une simplification par rapport à l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017 où l'écart sur les charges autres que de personnel et de véhicules était reparti sur autant de rubriques que de natures de charges concernées.

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 Contribution au Service Public de l'Energie (CSPE) est désormais calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants.



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

### 2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

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

##### - Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Programme contractuel

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel

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

#### - Investissements du domaine privé

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

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

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

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2018 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils, mais aussi sans tenir compte du taux réduit applicable sur la première tranche de bénéfices imposables. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

## **2.2. Charges réparties**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.3. Autres charges**

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

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

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

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

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

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2018 au titre de l'exercice 2017.

## **2.4. Autres informations**

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

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

- Déficits antérieurs

La ligne « déficits antérieurs » peut rappeler pour mémoire le solde des déficits cumulés indiqués en renvoi de bas de page sur les comptes annuels de résultat de l'exploitation 2017, corrigé du résultat brut 2017, le solde corrigé étant indexé par l'indice TP01 de manière à l'exprimer en euros de 2018.

---

Notes :

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

→ **Avis des commissaires aux comptes**

La Société a demandé à l'un des Co-Commissaires 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 collecte et le traitement des eaux usées, la production et la distribution d'eau potable 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



Notre certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), est lié au dossier de la certification de l'entreprise. The electronic certificate (only) available at [www.afnor.org](https://www.afnor.org) stands in connection with the company's certificate. Afnor Certification (AFNOR) est un organisme accrédité AFNOR et est enregistré auprès de l'AFNOR. Management System Certification. France membre de [www.afnor.org](https://www.afnor.org) est un organisme accrédité AFNOR et est enregistré auprès de l'AFNOR. (2017) F 10114 - 100114

Flâchez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

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 16 187 000 € - 476 076 002 RCS Boulogne - [www.afnor.org](https://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

Lista 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

Real le certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), fait foi en l'absence de la certification de l'impression. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](https://www.afnor.org), stands in lieu of the company's certificate. **AFNOR**, Certification de Systèmes de Management. Marque déposée en [www.afnor.org](https://www.afnor.org). **AFNOR** certifie selon la norme **ISO 9001**. Management System Certification. Marque déposée en [www.afnor.org](https://www.afnor.org). **AFNOR** est une marque déposée. **AFNOR** is a registered trademark. ©2017 AFNOR Certification

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)







# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It serves 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

Plus le certificat électronique consultable sur <https://afnor.org>, tel tel en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only available at <https://afnor.org>  
afnor is real time the real time consulting on <https://afnor.org> in 2020. Certification de l'organisme de management. Plus le certificat sur <https://afnor.org>  
AFNOR, association n° 02021, Manager of System Certification, Siège principal: <https://afnor.org>  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR à un capital de 100 000 000 € - RCS Bobigny - 02021 0001 110000

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 40 17 80 00  
SAS au capital de 16 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](https://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION

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

## 6.8. Actualité réglementaire 2018

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

### Services publics locaux

#### → *Loi Notre et transfert de compétences*

La loi 2018-702 du 3 août 2018, complétée par la circulaire du 28 août 2018, modifie les modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015, tout en maintenant le principe. Ces modifications portent sur trois points :

- La loi permet dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes. En ce cas, c'est le maintien optionnel de cette compétence au profit des communautés de communes (CC). Cette faculté de report ne concerne pas les communes ayant déjà transféré ces compétences, ni les communautés d'agglomération.
- La loi instaure, à l'instar de la loi dite ALUR, une minorité de blocage pour rendre effectif ce report. Cette minorité de blocage doit être constituée d' « au moins 25% des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20% de la population qui délibèrent en ce sens » et cela avant le 1er juillet 2019.
- Enfin, si après le 1er janvier 2020 une CC n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou à l'une d'entre elle, la loi lui offre la possibilité de se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Cependant, si une minorité de blocage est réunie dans les 3 mois qui suivent l'adoption de la délibération de la CC, le transfert ne sera pas effectif.

Par ailleurs, la loi prévoit que l'exercice par une CC de la compétence assainissement non collectif ne fait pas obstacle à la possibilité de bénéficier d'un report concernant le transfert de la totalité de la compétence eau et assainissement.

#### → *GEMAPI*

Dans une note d'information du 3 avril 2018 (publiée le 5 avril 2018), le Ministère de la Transition écologique et solidaire revient sur les assouplissements apportés à la mise en œuvre de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI). Cette note rappelle l'introduction d'une possibilité de séciabilité dans le transfert des quatre missions attachées à la compétence GEMAPI dont le cadre doit néanmoins rester cohérent par rapport à l'exercice de chacune des missions au regard des caractéristiques de chaque Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI). Cette note précise aussi les modalités de participation financière des départements ou des régions à l'exercice de cette compétence par les EPCI.

#### → *Secret des affaires*

La loi 2018-670 du 30 juillet 2018 et son décret n° 2018-1126 du 11 décembre 2018 transposent en droit français une directive européenne du 6 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués, ou encore secrets des affaires, contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. Les entreprises françaises disposent désormais d'un cadre légal plus protecteur, les secrets des affaires étant reconnus comme composants essentiels de leur capital immatériel. Les collectivités doivent prendre en compte ce contexte.

### → *Commande publique*

L'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 pour la partie législative, complétée par le décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 pour la partie réglementaire, constitue le nouveau code de la commande publique qui codifie à droit constant les ordonnances et décrets « concessions » et « marchés publics » de 2015 et 2016. Le Conseil d'Etat a rappelé à cette occasion que l'égalité de traitement, la liberté d'accès et la transparence des procédures sont les principes fondamentaux de la commande publique.

En toute fin d'année, le décret n°2018-1225 du 24 décembre 2018 ainsi que l'arrêté du 26 décembre 2018 ont complété le dispositif réglementaire en permettant, à titre expérimental et pour une durée de 3 ans, aux acheteurs publics de passer des marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des solutions innovantes dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

### → *Numérique*

#### **Protection des données personnelles**

L'ordonnance 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles rappelle l'ensemble des règles applicables à la collecte et au traitement des données à caractère personnel.

#### **Signature électronique**

L'arrêté du 12 avril 2018 impose la signature électronique pour tout document sous forme électronique d'un marché public et ceci depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

#### **Dématérialisation de la commande publique**

Un premier arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018) rappelle que l'accès aux documents de la consultation pour les marchés publics se fait de manière gratuite, complète, directe et sans restriction.

La procédure de dématérialisation obligeant les potentiels candidats à télécharger les documents de consultation, l'acheteur public doit indiquer les moyens électroniques par lesquels ces documents peuvent être obtenus gratuitement même lorsqu'ils sont très volumineux. Les opérateurs économiques peuvent indiquer à l'acheteur le nom de la personne physique chargée du téléchargement et une adresse électronique afin que les éventuelles modifications apportées aux documents de consultation lui soient communiquées.

L'arrêté fixe également le régime applicable à la copie de sauvegarde qui fera l'objet d'une ouverture si :

- un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou offres transmises par voie électronique,
- la candidature est reçue de manière incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Lorsque la copie de sauvegarde a été ouverte, elle est conservée conformément aux décrets 2016-360 et 2016-361 du 25 mars 2016. Lorsque la copie de sauvegarde n'est pas ouverte ou a été écartée, elle est détruite.

Un second arrêté, également daté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018), définit les "moyens de communication électronique" que sont des outils ou dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique et liste les garanties que doivent respecter ces moyens :

- identité des parties,
- intégrité des données,
- heure et la date exactes de la réception,
- gestion des droits,
- les garanties de niveaux de sécurité exigés sont déterminées par l'acheteur.

Ce même arrêté énonce les obligations à la charge de l'acheteur public.

### → *ICPE / IOTA / Evaluation environnementale*

La loi 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance a apporté quelques allègements en matière d'évaluation environnementale par l'examen dit au cas par cas de certains projets. La loi a par ailleurs étendu la procédure de rescrit, qui permet de figer les règles applicables à un projet, aux redevances des Agences de l'eau.

Le décret 2018-435 du 4 juin 2018 assouplit la nomenclature des projets soumis à étude d'impact (annexée à l'article R122.2 du code de l'environnement). Cette nomenclature précise la liste des projets soumis à évaluation environnementale soit systématiquement soit après examen au cas par cas.

L'arrêté du 24 septembre 2018 qui fixe les règles de calcul et les modalités de constitution des garanties financières, prévues par l'article R. 516-2-I du code de l'environnement, pour les installations « Seveso seuil haut » permet dorénavant à l'exploitant de plusieurs installations de ce type de mutualiser les garanties financières exigées.

Une note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau propose des critères objectifs permettant de hiérarchiser les modalités d'instruction des dossiers selon les enjeux.

### → *Amiante*

Dans une note technique du 5 décembre 2017, la Direction Générale du Travail (DGT) précise le cadre juridique applicable aux interventions susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Dans cinq fiches thématiques, la DGT précise la nature des interventions considérées comme susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Une fiche est dédiée aux spécificités liées aux opérations initiales de repérage de matériaux amiantés. La note revient enfin sur les obligations concernant les modes opératoires, la mise à disposition des travailleurs des EPI (équipements de protection individuelle) adaptés, ainsi que leur renouvellement.

L'arrêté interministériel du 30 mai 2018 (JO du 29 juin 2018) fixe de nouvelles conditions pour le mesurage des niveaux d'empoussièrement d'amiante. Il rend d'application obligatoire la norme NF X 43-269 (2017). L'arrêté modifie également les modalités de contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle à la fibre cancérogène.

### → *Travaux à proximité des réseaux*

La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018. Celle-ci a donné lieu à la publication du décret 2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24 octobre 2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30 novembre 2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Ils ont été complétés par les arrêtés du 29 octobre 2018 (JO du 6 décembre 2018) et du 18 décembre 2018 (JO du 29 décembre 2018) qui dressent la liste des diplômes professionnels justifiant la délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR).

Enfin, l'arrêté du 13 novembre 2018 (JO du 24 novembre 2018) fixe le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

## **Service public de l'assainissement**

### **→ Economie circulaire & sous-produits de l'assainissement**

La loi 2018-938 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (EGALIM), publiée le 30 octobre 2018, redéfinit le statut de déchet. Elle introduit à l'article 95, une sortie du statut de déchet facilitée pour certaines matières fertilisantes et supports de culture de qualité, à savoir, les déchets conformes au règlement européen sur les matières fertilisantes, et les déchets transformés normés après évaluation par l'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES). Elle exclut de cette sortie simplifiée du statut de déchets les boues issues des stations d'épuration brutes ou transformées en raison de leur hétérogénéité et de la présence potentielle de polluants non réglementés.

Un décret 2018-112 du 16 février 2018 prolonge le délai permettant de bénéficier de l'obligation d'achat de deux ans pour les installations qui valorisent le biogaz.

Un arrêté du 28 décembre 2017 relatif à la composante déchets de la TGAP précise les modalités d'application des taux réduits de TGAP à certaines installations de stockage ou de traitement thermique de déchets dangereux ou non dangereux soumis à la nomenclature ICPE. Cet arrêté dresse notamment une liste des déchets susceptibles de produire du biogaz pouvant bénéficier de réfections.

### **→ Assainissement Non-Collectif**

Dans une note technique du 2 mai 2018 (mise en ligne le 18 mai 2018) à destination des services déconcentrés de l'Etat, le Ministère de la Transition écologique et solidaire rappelle la réglementation en matière d'assainissement non collectif (ANC). Cette note pointe sur l'exercice de la mission de contrôle des services publics d'installations d'assainissement non collectif (Spanc). Au fil de six fiches didactiques, la note explore les moyens mobilisables afin d'améliorer le fonctionnement des Spanc dans un souci d'homogénéité du contrôle des installations sur l'ensemble du territoire national.

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

L'arrêté du 20 novembre 2018 a modifié celui du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eau et d'assainissement. A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2019 lorsque le prix de l'eau varie en cours de période de consommation, le volume consommé pour chaque période tarifaire devra être indiqué ; au cas contraire une notice annexée à la facture devra préciser le mode de répartition des volumes estimés pour chaque période.

### **→ Sécurité des systèmes d'information / cybersécurité**

Par extension des dispositions prévues à la loi de Programmation Militaire (LPM), la loi 2018-133 du 26 février définit les mesures destinées à assurer le renforcement de la sécurité des réseaux informatiques et des systèmes d'information conformément à la Directive Européenne 2016/1146 du 6 juillet 2016 (dite « NIS », pour « Network and Information Security »).

Cette loi a donné lieu à la publication de plusieurs textes d'application, à savoir, le décret n°2018-384 du 23 mai 2018, les arrêtés du 13 juin 2018 (JO du 26 juin 2018), 1<sup>er</sup> août 2018 (JO du 3 août 2018) et 14 septembre 2018 (JO du 29 septembre 2018).

La sécurité des réseaux et systèmes d'information consiste en leur capacité de résister à un niveau de confiance donné, à des actions qui compromettent la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité des données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, et de services connexes. Les opérateurs de services considérés comme essentiels (OSE) doivent mettre en œuvre des dispositions relatives à la sécurité de leurs réseaux et de leurs systèmes d'informations.

A travers ces différents textes d'application, le Premier Ministre dresse la liste des services considérés comme essentiels, dont les services publics d'eau, d'assainissement et d'évacuation des eaux pluviales, et fixe les règles de sécurité nécessaires à la protection des réseaux et systèmes d'informations avec pour objectif de garantir un niveau de sécurité, adapté aux risques existants.

Les opérateurs de ces services essentiels (OSE) peuvent être soumis à des contrôles avec des amendes, en cas de non-respect de leurs engagements, entre 75 000 et 125 000 €.

### → *Cahier des Clauses Techniques Générales applicable aux marchés de travaux*

L'arrêté du 28 mai 2018 (JO du 14 juin 2018) modifie certaines dispositions techniques relevant du Cahier des Clauses Techniques Générales (CCTG) applicable aux marchés publics de travaux. Il approuve officiellement des fascicules techniques faisant office de CCTG dans différents secteurs de travaux. Il dresse également la dénomination des six fascicules applicables au secteur de l'eau et de l'assainissement. Ceux-ci sont en cours de refonte au sein de la profession en vue d'une prochaine approbation par voie réglementaire.

### → *Infractions*

Le décret 2018-1177 du 18 décembre 2018 fixe certaines règles applicables à la transmission des procès-verbaux (PV) de constatation des infractions au code de l'environnement et au code forestier. Il prévoit que le délai de transmission du PV au contrevenant désormais obligatoire doit être compris entre 5 et 10 jours suivant la transmission du PV de constatation d'infraction au procureur de la république.

## *Assainissement, Biodiversité et Qualité des milieux*

### → *Substances dans les milieux*

Par une décision d'exécution du 5 juin 2018 (publiée le 7 juin 2018), la Commission Européenne a mis à jour la liste de vigilance des substances à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste comporte huit polluants. Ces derniers sont susceptibles de présenter un risque pour l'environnement mais l'état de la connaissance ne permet pas de le confirmer. Par rapport à la précédente liste publiée en mars 2015, la Commission Européenne introduit trois nouvelles substances et en exclut cinq présentes dans la précédente liste.

### → *Surveillance des milieux aquatiques*

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

Pris au titre des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement, l'arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 30 août 2018) modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface.

La note technique du 26 décembre 2017 (mise en ligne le 24 janvier 2018) du Ministère de la Transition écologique et solidaire à destination des préfets de région précise les modalités de mise en œuvre du suivi des substances de l'état chimique des eaux de surface dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), dans le cadre de la directive cadre sur l'eau conformément à la directive 2013/39/UE du 12 août 2013.

L'arrêté du 17 octobre 2018, publié au JO du 13 novembre 2018, ajoute le suivi dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), pour les substances de l'état chimique. Il propose également la mise à jour des normes ou des guides techniques pour l'échantillonnage, le traitement et l'analyse des échantillons des éléments de qualité écologique des cours d'eau et plans d'eau de métropole et d'outre-mer.

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

Dans un avis publié au JO du 14 avril 2018, le Ministère de Transition écologique et solidaire modifie les limites de quantification des paramètres chimiques que doivent satisfaire les laboratoires agréés effectuant des analyses de l'eau et les milieux aquatiques. Ces limites de quantification se déclinent selon chaque matrice environnementale (eau douce, eau saline, sédiment, etc). Cet avis annule et remplace les précédents avis de janvier 2012 et de novembre 2015.

Le décret 2018-685 du 1er août 2018 modifie la procédure d'agrément des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. L'agrément est désormais délivré pour une durée de cinq ans, contre deux ans auparavant. L'Agence Française pour la Biodiversité est chargée de l'instruction des demandes d'agrément.

### **Plans d'actions opérationnels territorialisés**

L'instruction du Gouvernement en date du 14 août 2018, à destination des préfets de département (mise en ligne le 28 août 2018), fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive cadre sur l'eau pour l'année 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

### **Cyanobactéries**

Dans une instruction technique en date du 21 août 2018, la Direction Générale de l'Alimentation du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation dresse l'état de connaissances actuelles sur les épisodes de contamination des cours et plans d'eau douce par des efflorescences de cyanobactéries. Cette instruction propose des lignes directrices des actions à entreprendre en cas d'épisode de développement massif. Elle fait suite à l'occurrence de très nombreux épisodes au cours de l'été 2018.

#### **→ Réutilisation des eaux usées : REUT**

Par arrêté un préfet peut autoriser une expérimentation d'utilisation d'eaux usées pour l'irrigation et la fertilisation des cultures ; c'est le cas d'un arrêté préfectoral du 29 janvier 2018 qui permet dans le Département des Hautes-Pyrénées de déroger jusqu'en 2021, et sous certaines conditions, aux prescriptions réglementaires. Une évaluation de cette expérimentation est réalisée six mois après le terme de celle-ci.

#### **→ Protection des données de biodiversité**

Un arrêté du 17 mai 2018 publié le 4 juin 2018 crée une plateforme pour dépôt légal des données acquises par les maîtres d'ouvrage à l'occasion de projets d'aménagement et leur diffusion à titre gratuit. Ce dispositif résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets.

## 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 à l'opérateur 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).

### **Assiette de la redevance d'assainissement :**

Volume total facturé aux usagers du service.

### **Arrêté d'autorisation de déversement :**

Arrêté autorisant le déversement signé par la collectivité compétente en matière de collecte des eaux usées au lieu où sont rejetés les effluents du bénéficiaire de l'arrêté.

### **Bilans disponibles :**

Sur une usine de dépollution, les bilans disponibles sont les bilans 24h réalisés, exception faite des bilans inutilisables.

### **Capacité épuratoire :**

Capacité de traitement des ouvrages d'épuration donnée par le constructeur. Elle s'exprime en capacité épuratoire (kg de DBO5/jour) et en capacité hydraulique (m<sup>3</sup>/jour) ou en équivalent-habitants.

### **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 Eau 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 50001 :**

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia eau 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.

#### **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P203.3] :**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P204.3] :**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P205.3] :**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P 254.3] :**

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement

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

#### **Conformité réglementaire des rejets :**

Il s'agit de la conformité des rejets aux prescriptions réglementaires (nationales ou locales par arrêté préfectoral).

#### **DBO5 :**

Demande biochimique en oxygène pendant 5 jours. La DBO5 est l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

#### **DCO :**

Demande chimique en oxygène. La DCO est l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

#### **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).

#### **Equivalent-habitant :**

Il s'agit d'une unité de mesure de la pollution. Un équivalent-habitant correspond au flux journalier moyen de pollution produit par un habitant, soit 60 grammes de DBO5 par jour.

#### **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées [P202.2] :**

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 110 points pour les services n'exerçant pas la mission de collecte.

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

#### **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte [P255.3] :**

Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120 points, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution...)).

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

#### **Matières sèches (boues de dépollution) :**

Matières résiduelles après déshydratation complète des boues, mesurées en tonnes de MS.

#### **MES :**

Matières en suspension. Les MES sont l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

#### **Nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (Estimation du) [D201.0] :**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement. 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.

#### **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau [P252.2] :**

L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

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

#### **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration [D203.0] :**

Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

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

#### **Réseau de collecte des eaux usées :**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

#### **Station d'épuration (ou usine de dépollution) :**

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

#### **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation [P206.3] :**

Cet indicateur mesure la proportion des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

Une filière est dite « conforme » si la filière de traitement est déclarée ou autorisée selon sa taille et si le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur. Les refus de dégrillage et les boues de curage ne sont pas pris en compte.

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

#### **Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif [P301.3] :**

Cet indicateur évalue le pourcentage d'installations d'assainissement non collectif conformes, après contrôle, à la réglementation sur l'ensemble des installations contrôlées depuis la création du service. L'indicateur traduit la proportion d'installations d'assainissement non collectif ne nécessitant pas de travaux urgents à réaliser. Il s'agit du ratio correspondant à la somme du nombre d'installations neuves ou à réhabiliter contrôlées conformes à la réglementation et du nombre d'installations existantes qui ne présentent pas de danger pour la santé des personnes ou de risque avéré de pollution de l'environnement rapportée au nombre total d'installations contrôlées (arrêté du 2 décembre 2013).

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

#### **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers [P251.1] :**

Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement/inondation dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis. Les débordements résultant d'une obstruction du réseau due à l'utilisateur ne sont pas pris en compte.

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

#### **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [P201.1] :**

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

### **Taux d'impayés [P257.0] :**

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 de réclamations [P258.1] :**

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est mis 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 à 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. (Arrêté du 2 mai 2007)



# Ressourcer le monde