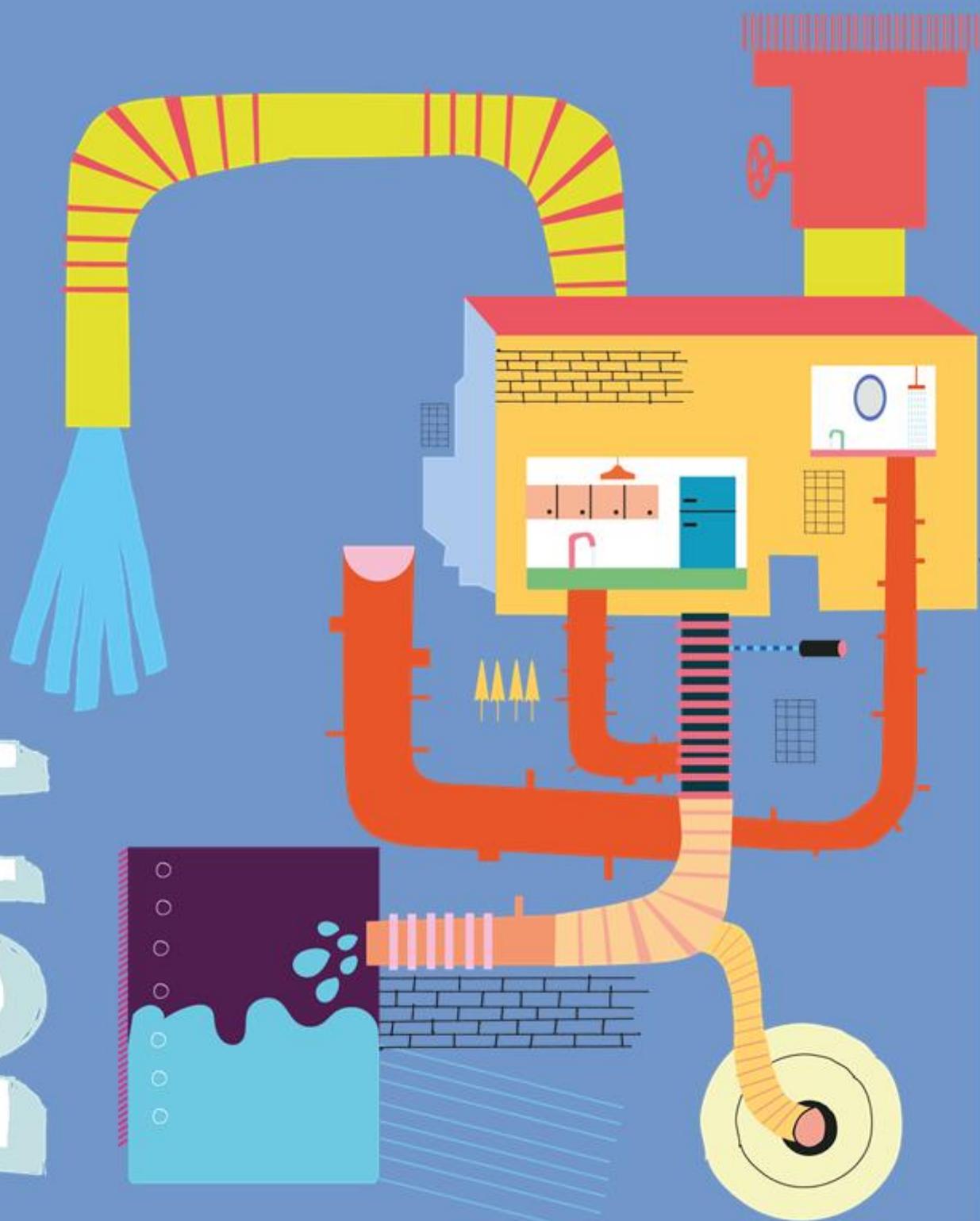


# RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Anse du Cul de Loup

2019



Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

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

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

### **REPERES DE LECTURE**

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

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

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

## L'édito



### Veolia – Rapport annuel du délégataire 2019

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 ou de l'assainissement de l'année 2019. A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent 24h/24 auprès de vous.

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

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

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

En cette période de renouvellement des équipes municipales et d'éventuels transferts des compétences aux intercommunalités, les femmes et les hommes de Veolia Eau France, représentés par notre Directeur de Territoire sont à vos côtés pour vous permettre d'anticiper ces défis.

Soyez certain de leur engagement pour co-construire avec vous les solutions les plus adaptées à votre service d'eau ou d'assainissement, afin de garantir durablement sa performance.

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

Frédéric Van Heems  
Directeur Général Veolia Eau France

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

# Sommaire

<b>RAPPORT.....</b>	<b>1</b>
<b>ANNUEL DU DELEGATAIRE .....</b>	<b>1</b>
<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 2019.....	14
1.5. Les indicateurs réglementaires 2019 .....	15
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019 .....	16
1.7. Le prix du service public de l'eau .....	18
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSUMMATION .....</b>	<b>19</b>
2.1. Les consommateurs abonnés du service .....	21
2.2. La satisfaction des consommateurs .....	22
2.3. Données économiques.....	24
<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 .....	32
3.4. Gestion du patrimoine .....	34
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>39</b>
4.1. La qualité de l'eau .....	40
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....	43
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 .....	57
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	58
5.4. Les engagements à incidence financière .....	61
<b>6. ANNEXES .....</b>	<b>65</b>
6.1. La facture 120 m <sup>3</sup> .....	66
6.2. Les données consommateurs par commune .....	68
6.3. Le synoptique du réseau .....	69
6.4. La qualité de l'eau .....	71
6.5. Le bilan énergétique du patrimoine.....	82
6.6. Annexes financières .....	83
6.7. Reconnaissance et certification de service .....	92
6.8. Actualité réglementaire 2019 .....	95
6.9. Glossaire .....	100
6.10. Listes d'interventions .....	106

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le

**SLO**

ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

# 1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



## 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>	Jacky MOUCHEL	06.10.48.73.89
	<b>Directeur des Opérations</b>	Thierry GADENNE	02.33.77.41.38 06.10.76.50.27
	<b>Manager de Service Local</b>	Emmanuel PEYROUZERE	02.33.77.60.11 06.18.94.38.52
	<b>Responsable Consommateurs</b>	Justine RIAUX	06.13.51.44.97

## 1.2. Présentation du contrat

### Données clés

---

💧 <b>Déléataire</b>	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 <b>Périmètre du service</b>	QUETTEHOU , SAINT VAAST LA HOUGUE
💧 <b>Numéro du contrat</b>	F530E
💧 <b>Nature du contrat</b>	Affermage
💧 <b>Date de début du contrat</b>	01/01/2012
💧 <b>Date de fin du contrat</b>	31/12/2023
💧 <b>Les engagements vis-à-vis des tiers</b>	

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SIAEP DU VAL DE SAIRE	Achat Eau Syndicat Val de Saire

## 1.3. Les chiffres clés

Syndicat de l'Anse du Cul de Loup

### Chiffres clés



**3 468**

Nombre d'habitants desservis



**2 641**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
production



**2**

Nombre de réservoirs



**79**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**70,7**

Rendement de réseau (%)



**157**

Consommation moyenne (l/hab/j)

## 1.4. L'essentiel de l'année 2019

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

UP SOUCI : Pose échelles accès chambre de manœuvre.

### 1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

En prévision de l'abandon du calcaire marin utilisé pour la neutralisation de l'eau, prévoir étude de solution de substitution sur la station UP SOUCI.

Faire un diagnostic béton et étanchéité intérieure au réservoir de la FREGERE.

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

UP SOUCI : manque une bouteille de chlore (sécurisation chloration par double bouteille)

Captage La Chouetterie : renouvellement de la canalisation de trop plein en amiante, risque de retour de l'eau du cours d'eau dans la bêche d'eau du captage.

Amélioration des conditions d'accès au forage de la Picarde.

### EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

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

## 1.5. Les indicateurs réglementaires 2019

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	3 326	3 468
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	2,19 Euro/m <sup>3</sup>	2,22 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 2018	VALEUR 2019
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	80	80
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	72,3 %	70,7 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	3,99 m <sup>3</sup> /jour/km	4,45 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	3,91 m <sup>3</sup> /jour/km	4,37 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,32 %	0,00 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	100 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	4	10
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	77	453
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,53 u/1000 abonnés	3,41 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	<b>A la charge de la collectivité</b>	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,65 %	1,94 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,38 u/1000 abonnés	0,38 u/1000 abonnés

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

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

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

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

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	282 065 m <sup>3</sup>	299 900 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	278 569 m <sup>3</sup>	296 122 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	1 108 m <sup>3</sup>	1 791 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	279 677 m <sup>3</sup>	297 913 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	630 m <sup>3</sup>	645 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	202 209 m <sup>3</sup>	210 689 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	19	28 *
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	2
	Capacité totale de production	Délégataire	1 780 m <sup>3</sup> /j	1 780 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 065 m <sup>3</sup>	1 065 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	78 km	79 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	54 km	55 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	2 621	2 639
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	37	18
	Nombre de compteurs	Délégataire	2 796	2 816
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	117	162
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Nombre de communes	Délégataire	2	2
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	2 611	2 641
	- Abonnés domestiques	Délégataire	2 610	2 640
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	1	1
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire		
	Volume vendu	Délégataire	191 577 m <sup>3</sup>	206 887 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	186 354 m <sup>3</sup>	199 981 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	5 223 m <sup>3</sup>	6 906 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	158 l/hab/j	157 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	71 m <sup>3</sup> /abo/an	72 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

\*L'augmentation du nombre de fuites est due à l'augmentation des fuites sur branchements en PVC

<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2018</b>	<b>VALEUR 2019</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>83 %</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 2018</b>	<b>VALEUR 2019</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 2018</b>	<b>VALEUR 2019</b>
Energie relevée consommée	Délégataire	<b>86 979 kWh</b>	<b>103 069 kWh</b>

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

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

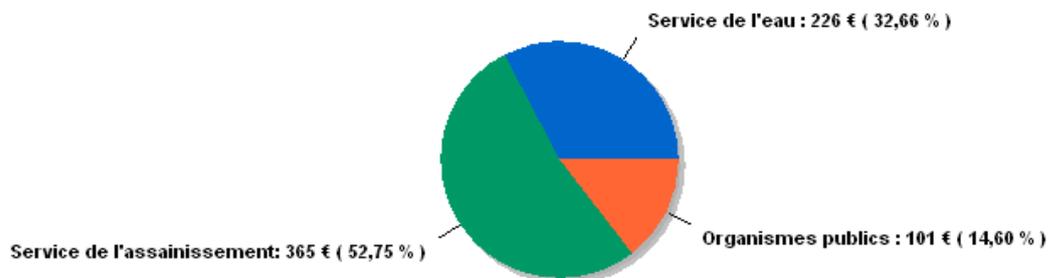
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de SAINT VAAST LA HOUGUE, 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 :

SAINT VAAST LA HOUGUE	Volume	Prix Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2020	N/N-1
<b>Prix du service de l'eau potable</b>					
<b>Part délégataire</b>			<b>129,20</b>	<b>131,32</b>	<b>1,64%</b>
Abonnement			32,38	32,96	1,79%
Consommation	120	0,8197	96,82	98,36	1,59%
<b>Part syndicale</b>			<b>78,28</b>	<b>79,08</b>	<b>1,02%</b>
Abonnement			15,60	15,76	1,03%
Consommation	120	0,5277	62,68	63,32	1,02%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,1310</b>	<b>15,72</b>	<b>15,72</b>	<b>0,00%</b>
<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>249,60</b>	<b>252,52</b>	<b>1,17%</b>
TVA			13,73	13,89	1,17%
<b>Total TTC</b>			<b>263,33</b>	<b>266,41</b>	<b>1,17%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>2,19</b>	<b>2,22</b>	<b>1,37%</b>

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

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



Les factures type sont présentées en annexe.

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

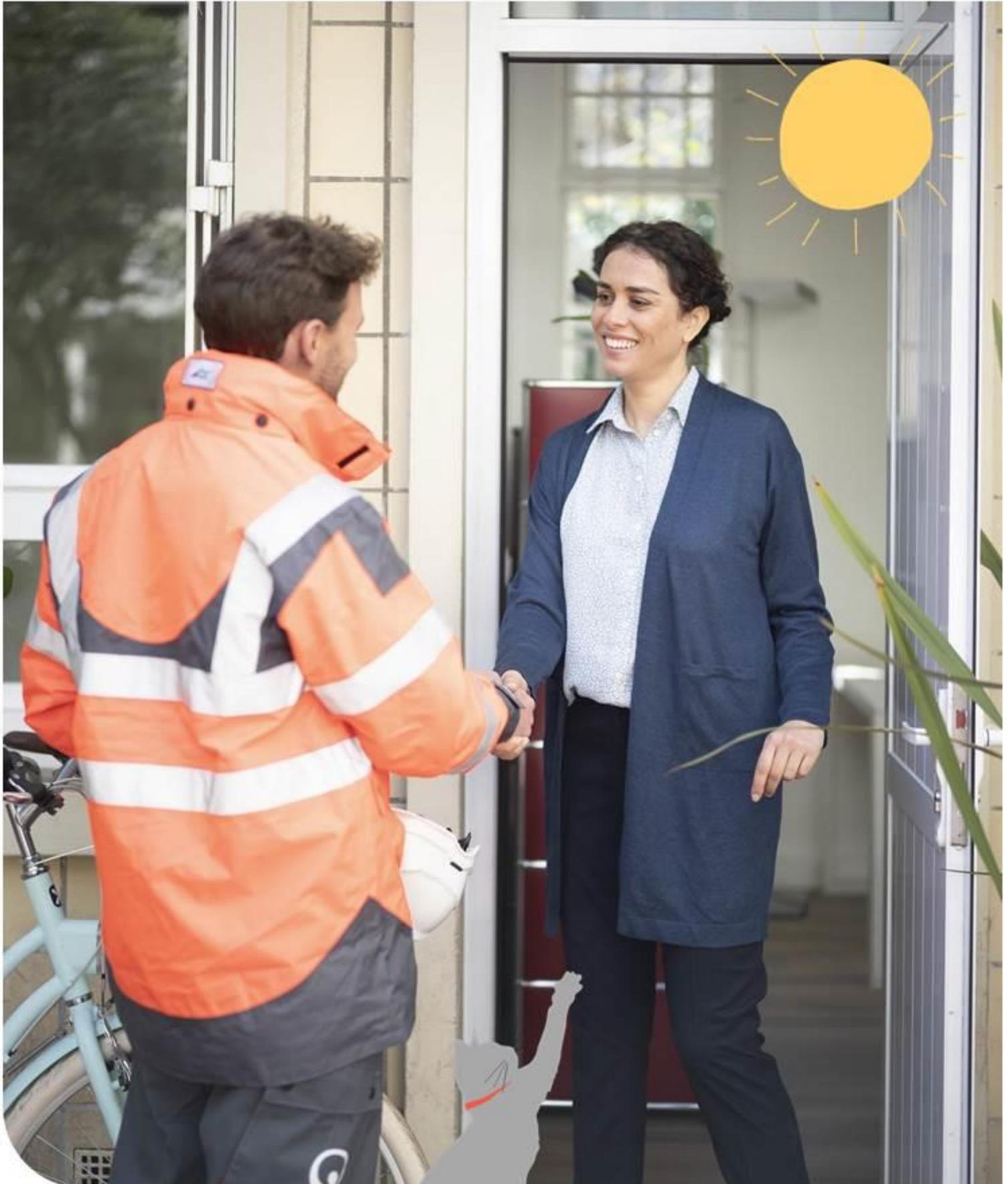
Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le

**SLO**

ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

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



Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

## 2.1. Les consommateurs abonnés du service

### → Le nombre d'abonnés

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>2 525</b>	<b>2 557</b>	<b>2 568</b>	<b>2 611</b>	<b>2 641</b>	<b>1,1%</b>
domestiques ou assimilés	2 524	2 556	2 567	2 610	2 640	1,1%
autres que domestiques	1	1	1	1	1	0,0%

### → Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	337	274	331	231	310	34,2%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	185	188	170	178	204	14,6%
Taux de clients mensualisés	23,3 %	24,2 %	26,1 %	26,6 %	28,0 %	5,3%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	26,7 %	26,2 %	26,7 %	28,1 %	27,9 %	-0,7%
Taux de mutation	7,4 %	7,5 %	6,7 %	6,9 %	7,8 %	13,0%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

## 2.2. La satisfaction des consommateurs

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

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

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

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

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

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Satisfaction globale	89	89	86	83	83	0
La continuité de service	93	95	95	95	93	-2
La qualité de l'eau distribuée	78	79	77	77	75	-2
Le niveau de prix facturé	55	54	55	59	59	0
La qualité du service client offert aux abonnés	86	86	80	81	75	-6
Le traitement des nouveaux abonnements	88	90	85	90	83	-7
L'information délivrée aux abonnés	83	76	76	69	71	+2

### Composition de votre eau !



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



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

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

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

## 2.3. Données économiques

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

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

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

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

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,30 %</b>	<b>0,54 %</b>	<b>0,57 %</b>	<b>1,65 %</b>	<b>1,94 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	1 334	2 596	2 609	7 526	9 372
Montant facturé N - 1 en € TTC	448 893	481 866	458 622	456 248	482 400

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2019, ce taux pour votre service est de 3,41/ 1000 abonnés.

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>1,58</b>	<b>1,96</b>	<b>1,95</b>	<b>1,53</b>	<b>3,41</b>
Nombre d'interruptions de service	4	5	5	4	9
Nombre d'abonnés (clients)	2 525	2 557	2 568	2 611	2 641

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

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

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

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

En 2019, le montant des abandons de créance s'élevait à 453 €.

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	2	8	3	4	10
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	20,84	190,70	34,32	77,00	453,19
Volume vendu selon le décret (m3)	204 943	191 023	195 797	191 577	206 887

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

### → *Les échéanciers de paiement*

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	201	185	162	177	115

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le

**SLO**

ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

### 3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE



## 3.1. L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
Forage Fanoville - La Pernelle	30
Forage La Picarde - Quettehou	30

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
Usine Souci Quettehou	1 500	1 000
Usine Souci Quettehou Surpression	280	
<b>Capacité totale</b>	<b>1 780</b>	<b>1 000</b>

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Bache eau brute Le Rouard Tronquet-Quettehou	15
Réservoir La Fregère-Quettehou	50
<b>Capacité totale</b>	<b>65</b>

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Reprise Eau Brute La Chouetterie - Quettehou	30
Reprise Eau Brute Valvachet - Quettehou	30
Reprise L'Emprionnerie - Quettehou	30

### Autres installations eau

Débitmètre La Mastorie - St Vaast La Hougue
Débitmètre Rte de Quettehou - St Vaast La Hougue
Débitmètre Rue Ste Marie - Quettehou

## 3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

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

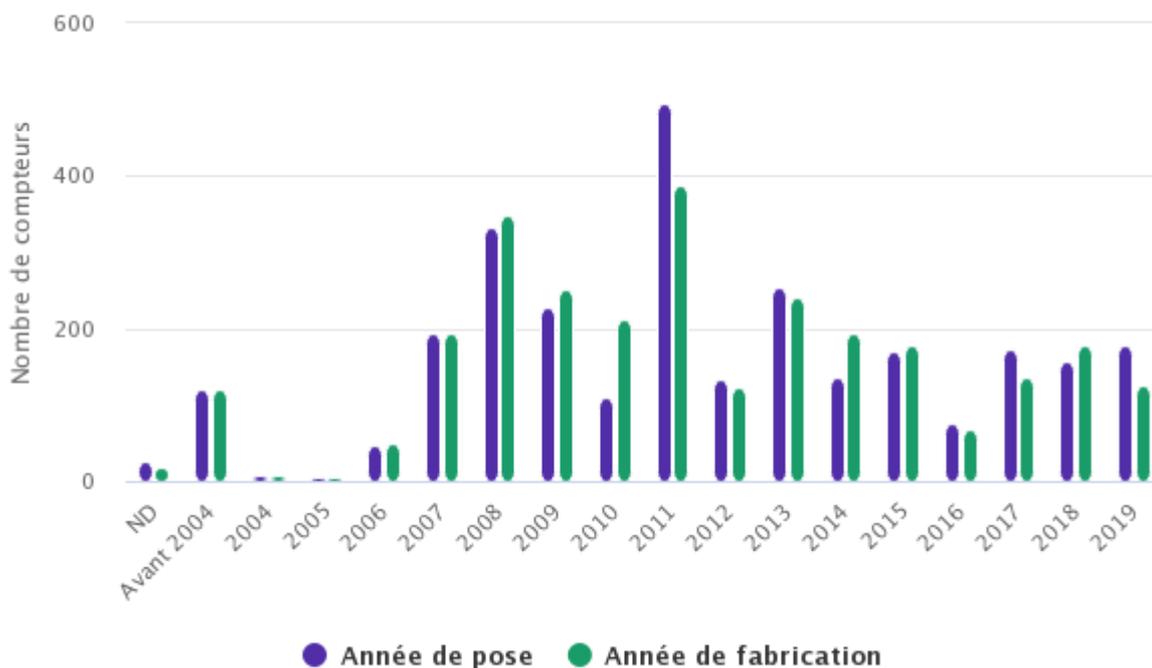
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	76,7	77,2	77,5	78,2	78,6	0,5%
Longueur d'adduction (ml)	4 253	4 256	4 256	4 256	4 256	0,0%
Longueur de distribution (ml)	72 489	72 950	73 249	73 897	74 375	0,6%
<i>dont canalisations</i>	53 319	53 594	53 803	54 229	54 625	0,7%
<i>dont branchements</i>	19 170	19 356	19 446	19 668	19 750	0,4%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	84	85	86	87	93	6,9%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	55	56	57	58	60	3,4%
<i>dont bouches d'incendie</i>	1	1	1	1	1	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	28	28	28	28	27	-3,6%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	2 535	2 566	2 584	2 621	2 639	0,7%

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	2 717	2 742	2 760	2 796	2 816	0,7%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	2 523	2 552	2 567	2 609	2 638	1,1%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	194	190	193	187	178	-4,8%	

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
<b>Longueur totale tous DN (ml)</b>	<b>4 256</b>	<b>54 625</b>	<b>58 881</b>
DN 32 (mm)		272	272
DN 40 (mm)		1 169	1 169
DN 50 (mm)		7 665	7 665
DN 60 (mm)		643	643
DN 63 (mm)		9 395	9 395
DN 75 (mm)		1 524	1 524
DN 80 (mm)		1 481	1 481
DN 90 (mm)		1 508	1 508
DN 100 (mm)		6 401	6 401
DN 110 (mm)	2 122	7 992	10 114
DN 125 (mm)	1 289	3 355	4 644
DN 140 (mm)		1 927	1 927
DN 150 (mm)	845	4 261	5 106
DN 160 (mm)		2 370	2 370
DN 200 (mm)		2 851	2 851
DN 250 (mm)		1 442	1 442
DN 300 (mm)		148	148
DN indéterminé (mm)		221	221

→ **Les compteurs**

### Pyramide des âges des compteurs



Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

### 3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

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

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>			<b>0,32</b>	<b>0,32</b>	<b>0,00</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	53 319	53 594	53 803	54 229	54 625
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2015	2016	2017	2018	2019
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	70	70	80	80	80

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.		99,64 %
<b>VP.240</b>	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
<b>VP.241</b>	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	10
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>40</b>
<b>Code VP</b>	<b>Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)</b>		
<b>VP.242</b>	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
<b>VP.243</b>	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
<b>VP.244</b>	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
<b>VP.245</b>	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
<b>VP.246</b>	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	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>80</b>

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

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

## 3.4. Gestion du patrimoine

### 3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

#### → *Les installations*

Lieu ou ouvrage	Description
EXHAURES EAU BRUTE CAPTAGES CHOUETTERIE - BACHE 100 M3	Renouvellement POMPE IMMERGEE EB 1
USINE DE SOUCI TRAITEMENT : CALCAIRE + CHARBON + CHLORE	Rénovation ROBINETTERIE
USINE DE SOUCI SURPRESSION DE SOUCI	Renouvellement COMPTEUR DISTRIBUTION
USINE DE SOUCI SURPRESSION FRESTIN EMPRIONNERIE	Renouvellement POMPE 1
USINE DE SOUCI SURPRESSION FRESTIN EMPRIONNERIE	Renouvellement ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE
USINE DE SOUCI SURPRESSION FRESTIN EMPRIONNERIE	Renouvellement TELESURVEILLANCE

<b>Installations électromécaniques</b>	<b>Opération réalisée dans l'exercice</b>	<b>Mode de gestion</b>
<b>EXHAURES EAU BRUTE</b>		
<b>CAPTAGES CHOUETTERIE - BACHE 100 M3</b>		
POMPE IMMERGEE EB 2	Renouvellement	Cté de service
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Programme
<b>FORAGE DE FANVILLE</b>		
COMPTAGE DEBITMETRE	Renouvellement	Programme
<b>CAPTAGES VALVACHET - BACHE 100 M3</b>		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Cté de service
<b>USINE DE SOUCI</b>		
<b>BACHES EAU TRAITEE 500 M3 (2 CUVES)</b>		
EHELLES	Renouvellement	Cté de service
<b>SURPRESSION DE SOUCI</b>		
POMPE SURPRESSION 1 - 15 M3H	Renouvellement	Programme
POMPE SURPRESSION 2 - 15 M3H	Renouvellement	Programme
<b>RESERVOIR LA FREGERE 100 M3</b>		
<b>RES_ LA FREGERE</b>		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Cté de service
<b>SECTORISATION DU RESEAU</b>		
<b>RUE SAINTE MARIE</b>		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Cté de service
<b>ROUTE DE QUETTEHOU</b>		
DEBITMETRE DN 100 MM	Renouvellement	Cté de service
<b>LA MASTORIE</b>		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Cté de service

### → *Les compteurs*

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

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

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

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

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

<b>Renouvellement des compteurs</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	2 717	2 742	2 760	2 796	2 816	0,7%
Nombre de compteurs remplacés	150	47	154	117	162	38,5%
Taux de compteurs remplacés	5,5	1,7	5,6	4,2	5,8	38,1%

### → *Les réseaux*

Renouvellements réalisés par le délégataire

Renouvellements réalisés par la collectivité :

### → *Les branchements*

<b>Renouvellement des branchements plomb</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements	2 535	2 566	2 584	2 621	2 639	0,7%
<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 :

Pas de travaux neufs sur l'année 2019

Travaux réalisés par la Collectivité :

→ **Les réseaux, branchements et compteurs**

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

Lieu ou ouvrage	Description
SAINT VAAST LA HOUGUE - ZA RUE MARECHAL FOCH	POSE DE 30 M DE CANALISATION DN 150

Commune	Détail de l'intervention
QUETTEHOU	CREATION DE 6 BRANCHEMENTS DN 25 MM
QUETTEHOU	CREATION D'UN BRANCHEMENT DN 32 MM
SAINT VAAST LA HOUGUE	CREATION DE 10 BRANCHEMENTS DN 25 MM
SAINT VAAST LA HOUGUE	CREATION D'UN BRANCHEMENT DN 32 MM

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

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le

**SLO**

ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

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



## 4.1. La qualité de l'eau

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

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

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

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	102	62	
Physico-chimique	1261	48	

### 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 Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	3	3	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	35	39	4	mg/l	Sans objet
Chlorures	27	29	3	mg/l	250
Fluorures	90	90	1	µg/l	1500
Magnésium	6,20	6,20	1	mg/l	Sans objet
Nitrates	8,10	15,40	15	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	1	µg/l	0,5
Potassium	1,10	1,10	1	mg/l	Sans objet
Sodium	19,70	19,70	1	mg/l	200
Sulfates	9	17	3	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	11,90	18,40	18	°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>

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	18	18	17	6	15
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	18	18	17	6	15
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	18	18	16	6	16
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	18	18	16	6	16

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

## 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

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Usine Souci Quettehou		
Usine Souci Quettehou Surpression		

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

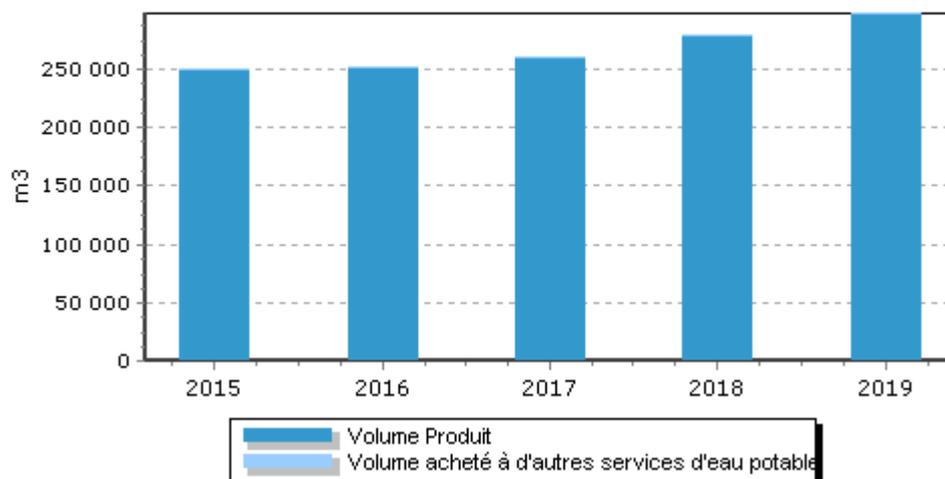
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>251 817</b>	<b>253 851</b>	<b>261 695</b>	<b>282 065</b>	<b>299 900</b>	<b>6,3%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
Usine Souci Quettehou	242 398	244 266	251 437	270 155	287 247	6,3%
Usine Souci Quettehou Surpression	9 419	9 585	10 258	11 910	12 653	6,2%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine non influencée	251 817	253 851	261 695	282 065	299 900	6,3%
Eau souterraine influencée	0	0	0	0	0	0%
Eau de surface	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 :

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>251 817</b>	<b>253 851</b>	<b>261 695</b>	<b>282 065</b>	<b>299 900</b>	<b>6,3%</b>
Besoin des usines	2 569	2 967	3 110	3 496	3 778	8,1%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>249 248</b>	<b>250 884</b>	<b>258 585</b>	<b>278 569</b>	<b>296 122</b>	<b>6,3%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	1 180	1 149	1 090	1 108	1 791	61,6%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>250 428</b>	<b>252 033</b>	<b>259 675</b>	<b>279 677</b>	<b>297 913</b>	<b>6,5%</b>

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



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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>1 180</b>	<b>1 149</b>	<b>1 090</b>	<b>1 108</b>	<b>1 791</b>	<b>61,6%</b>
SIAEP DU VAL DE SAIRE	1 180	1 149	1 090	1 108	1 791	61,6%

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

#### → Le volume vendu

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

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

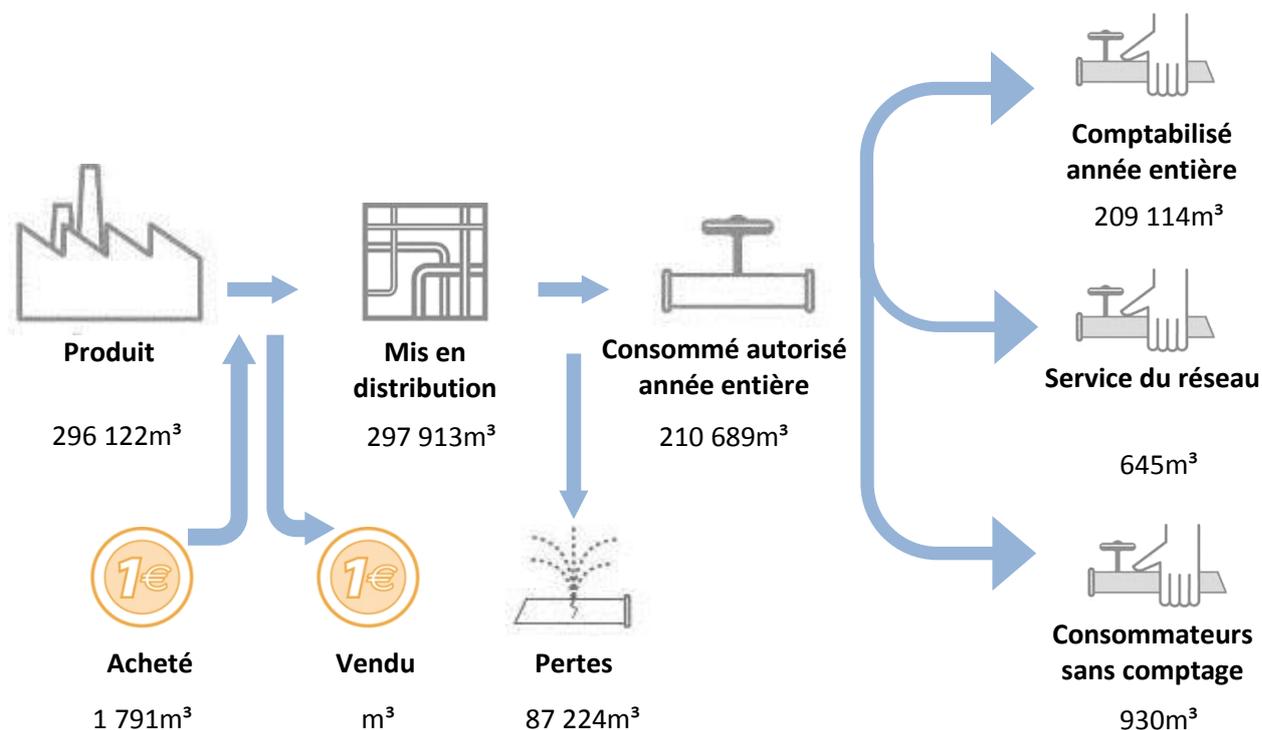
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>204 943</b>	<b>191 023</b>	<b>195 797</b>	<b>191 577</b>	<b>206 887</b>	<b>8,0%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>204 943</b>	<b>191 023</b>	<b>195 797</b>	<b>191 577</b>	<b>206 887</b>	<b>8,0%</b>
domestique ou assimilé	189 857	181 980	187 296	186 354	199 981	7,3%
autres que domestiques	15 086	9 043	8 501	5 223	6 906	32,2%

### → 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.

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	208 201	200 138	202 292	200 719	209 114	4,2%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>208 201</b>	<b>200 138</b>	<b>202 292</b>	<b>200 719</b>	<b>209 114</b>	<b>4,2%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	366	365	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	930	930	930	860	930	8,1%
Volume de service du réseau (m3)	628	645	645	630	645	2,4%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>209 759</b>	<b>201 713</b>	<b>203 867</b>	<b>202 209</b>	<b>210 689</b>	<b>4,2%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>209 759</b>	<b>201 713</b>	<b>203 867</b>	<b>202 209</b>	<b>210 689</b>	<b>4,2%</b>

### → Synthèse des flux de volumes



#### 4.2.3. LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2019	70,7	67,11	4,37	4,45	10,57

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

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

*ILP (indice linéaire des pertes (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)*

*ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m<sup>3</sup>/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)*

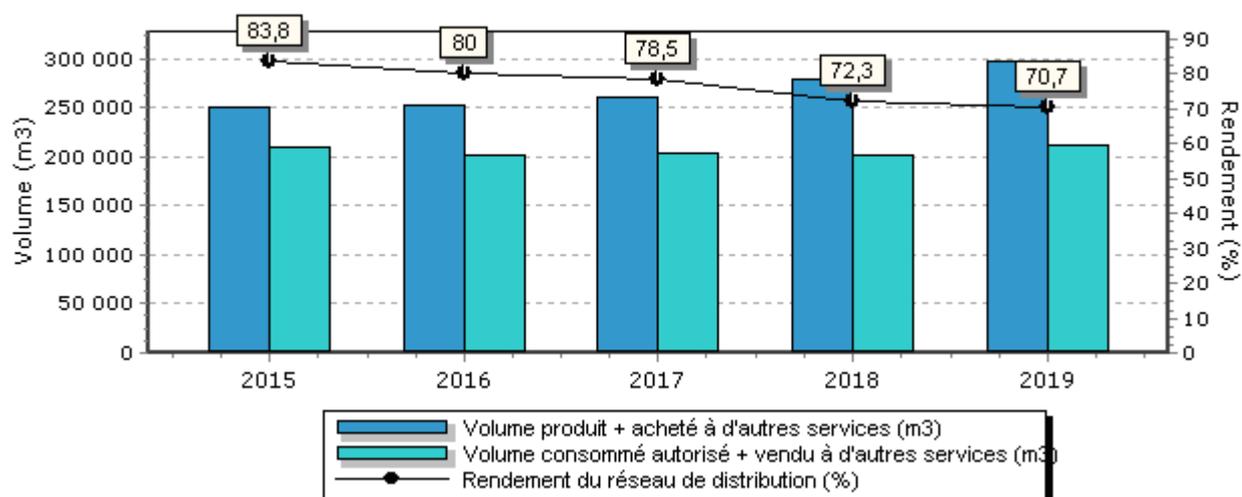
*ILC (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/j/km) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)*

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>83,8 %</b>	<b>80,0 %</b>	<b>78,5 %</b>	<b>72,3 %</b>	<b>70,7 %</b>	<b>-2,2%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	209 759	201 713	203 867	202 209	210 689	4,2%
Volume produit (m3) . . . . . C	249 248	250 884	258 585	278 569	296 122	6,3%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	1 180	1 149	1 090	1 108	1 791	61,6%

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

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

### Evolution du rendement du réseau de distribution



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2019 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 2019.

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

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>2,17</b>	<b>2,65</b>	<b>2,92</b>	<b>3,99</b>	<b>4,45</b>
Volume mis en distribution (m³) . . . . . A	250 428	252 033	259 675	279 677	297 913
Volume comptabilisé 365 jours (m³) . . . . . B	208 201	200 138	202 292	200 719	209 114
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	53 319	53 594	53 803	54 229	54 625

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>2,09</b>	<b>2,57</b>	<b>2,84</b>	<b>3,91</b>	<b>4,37</b>
Volume mis en distribution (m³) . . . . . A	250 428	252 033	259 675	279 677	297 913
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) . . . . . B	209 759	201 713	203 867	202 209	210 689
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	53 319	53 594	53 803	54 229	54 625

## 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
Bâche eau brute du Tronquet	09/09/2019
Bâche eau brute La Chouetterie	02/10/2019
Réservoir le Souci (cuve gauche)	23/10/2019
Suppression du Frestin/Emprionnerie	10/09/2019
Réservoir la Frégère	30/09/2019

### 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.

Lieu ou ouvrage	Commune	Description
RENOUVELLEMENT BOUCHE A CLE	QUETTEHOU	QUANTITE : 1
ENTRETIEN EQUIPEMENT RESEAU ?	QUETTEHOU	QUANTITE : 1
RENOUVELLEMENT DE DEBITMETRE	QUETTEHOU	QUANTITE : 1
INTERVENTIONS SUR POTEAU INCENDIE ?	QUETTEHOU	QUANTITE : 3

### 4.3.3. LES RECHERCHES DE FUTES

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	6	9	3	2	7	250,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,2	0,1	0,0	0,1	100%
Nombre de fuites sur branchement	9	20	7	6	2	-66,7%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,8	0,3	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	18	6	13	11	19	72,7%
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	33	35	23	19	28	47,4%
Linéaire soumis à recherche de fuites	10 890	8 500	9 500	9 500	12 000	

## 4.4. L'efficacité environnementale

### 4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

	2015	2016	2017	2018	2019
<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>80 %</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>	2015	2016	2017	2018	2019
Usine Souci Quettehou	100 %	100 %	100 %	100 %	80 %
Usine Souci Quettehou Suppression	100 %	100 %	100 %	100 %	80 %

### 4.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>73 057</b>	<b>71 194</b>	<b>100 745</b>	<b>86 979</b>	<b>103 069</b>	<b>18,5%</b>
Installation de reprise	5 159	3 885	4 574	6 904	13 437	94,6%
Installation de captage	5 208	3 365	31 018	10 960	18 774	71,3%
Installation de production	62 690	63 944	65 153	69 115	70 858	2,5%

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 2015	Quantité 2016	Quantité 2017	Quantité 2018	Quantité 2019
UP SOUCI	<b>CHLORE</b> (nbre de bouteille de 45kg)	2	1	1	2	2
	<b>CALCAIRE</b> Neutralg d=1,08 en t	15,8	6	18	20	14,90

#### 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.

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

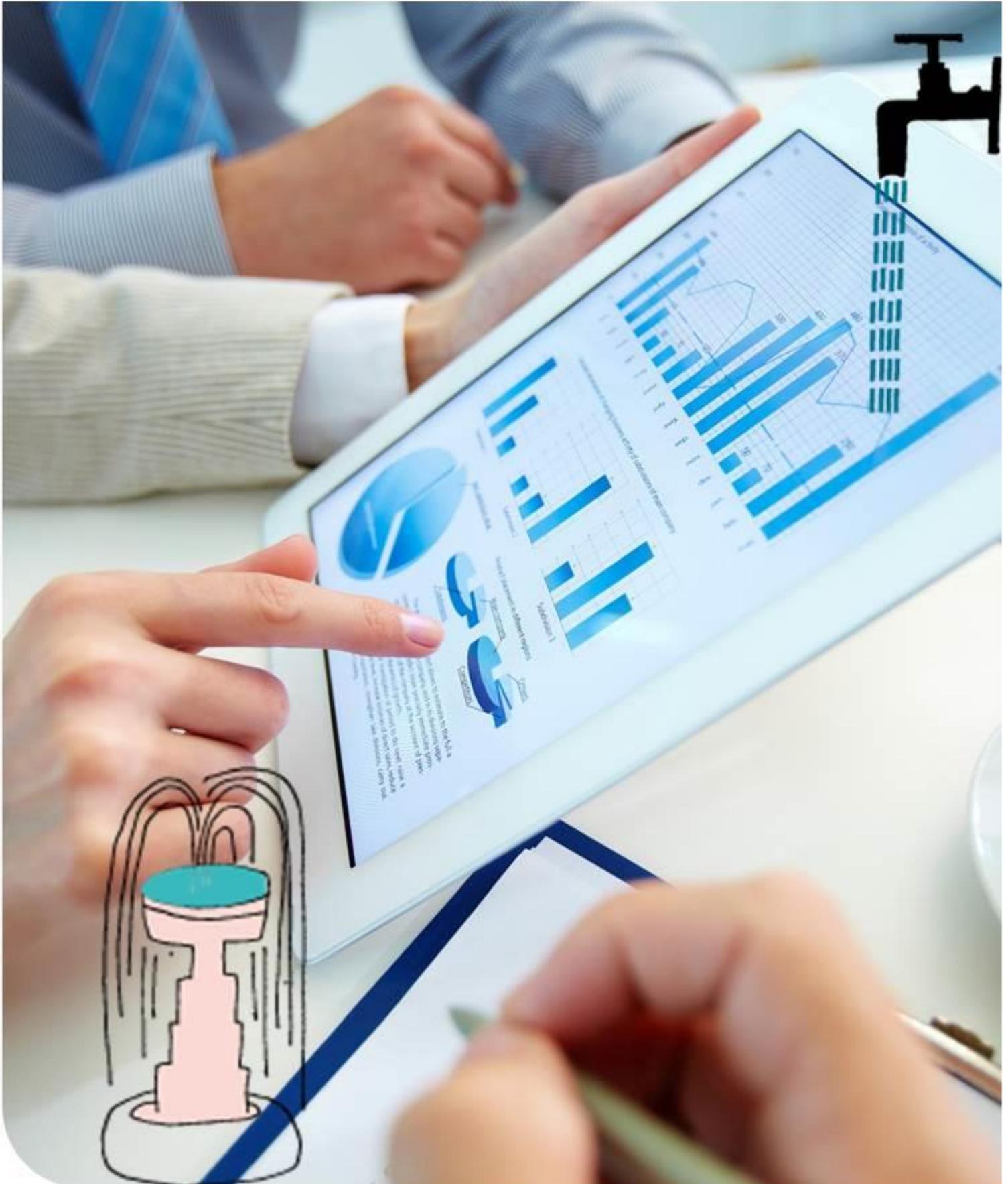
Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

# 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 2019  
 (en application du décret du 14 mars 2005)**

Collectivité: F530E - SYNDICAT DE L ANSE DU CUL DE LOUP

Eau

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>469 251</b>	<b>498 128</b>	<b>6.15 %</b>
Exploitation du service	222 058	238 550	
Collectivités et autres organismes publics	212 762	208 690	
Travaux attribués à titre exclusif	18 842	35 361	
Produits accessoires	15 589	15 526	
<b>CHARGES</b>	<b>490 409</b>	<b>536 428</b>	<b>9.38 %</b>
Personnel	102 442	128 315	
Energie électrique	9 423	10 750	
Achats d'eau	649	- 264	
Produits de traitement	6 111	4 315	
Analyses	6 304	4 001	
Sous-traitance, matières et fournitures	54 009	65 244	
Impôts locaux et taxes	5 483	5 090	
Autres dépenses d'exploitation	38 016	55 823	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	3 493	4 940	
<i>engins et véhicules</i>	18 993	26 541	
<i>informatique</i>	7 393	8 623	
<i>assurances</i>	2 630	2 158	
<i>locaux</i>	6 858	9 353	
<i>autres</i>	- 1 352	4 205	
Contribution des services centraux et recherche	17 390	17 311	
Collectivités et autres organismes publics	212 762	208 690	
Charges relatives aux renouvellements	29 180	28 962	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	3 513	4 418	
<i>programme contractuel ( renouvellements )</i>	25 667	24 544	
Charges relatives aux investissements	5 620	5 705	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	5 620	5 705	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	3 017	2 489	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 21 159</b>	<b>- 38 300</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 21 159</b>	<b>- 38 300</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/18/2020

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

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

**Collectivité: F530E - SYNDICAT DE L ANSE DU CUL DE LOUP**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	222 058	238 550	7.43 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	226 467	234 594	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 4 409	3 956	
<b>Exploitation du service</b>	<b>222 058</b>	<b>238 550</b>	<b>7.43 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	135 232	141 785	4.85 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	138 834	140 617	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 3 602	1 168	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	25 099	27 105	7.99 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	26 060	26 649	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 961	455	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	52 431	39 801	-24.09 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	54 386	44 714	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 1 955	- 4 914	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>212 762</b>	<b>208 690</b>	<b>-1.91 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>18 842</b>	<b>35 361</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>15 589</b>	<b>15 526</b>	<b>-0.40 %</b>

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

3/18/20

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

## 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>EXHAURES EAU BRUTE</b>		
<b>CAPTAGES CHOUETTERIE - BACHE 100 M3</b>		
POMPE IMMERGEE EB 1	2018	
POMPE IMMERGEE EB 2	2013	
TELESURVEILLANCE		2019
<b>FORAGE DE FANOVILLE</b>		
BALLON ANTIBELIER	2014	
COMPTAGE DEBITMETRE		2019
TELESURVEILLANCE	2012	
<b>FORAGE DE LA PICARDE</b>		
ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE	2013	
TELESURVEILLANCE	2012	
<b>USINE DE SOUCI</b>		
<b>ELECTRICITE - COMMANDE</b>		
TELESURVEILLANCE	2014	
<b>SURPRESSION DE SOUCI</b>		
ANALYSEUR DE CHLORE ET DE PH	2015	
BALLON ANTIBELIER	2017	
COMPTEUR DISTRIBUTION	2018	
COMPTEUR SURPRESSION	2016	
POMPE SURPRESSION 1 - 15 M3H		2019
POMPE SURPRESSION 2 - 15 M3H		2019
VANNE P1 - DN 150 MM	2012	
VANNE P2 - DN 150 MM	2012	
<b>SURPRESSION FRESTIN EMPRIONNERIE</b>		
ANTIBELIER	2017	
ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE	2018	
COMPTEUR	2016	
POMPE 1	2018	
POMPE 2	2016	
TELESURVEILLANCE	2018	
<b>TRAITEMENT : CALCAIRE + CHARBON + CHLORE</b>		
SERRURERIE RAMBARDE	2012	
STERILISATION AU CHLORE	2012	

→ **Les autres dépenses de renouvellement**

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

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

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

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

Nature des biens	2019
Equipements (€)	15 364,60
Compteurs (€)	1 207,55

## 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.

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

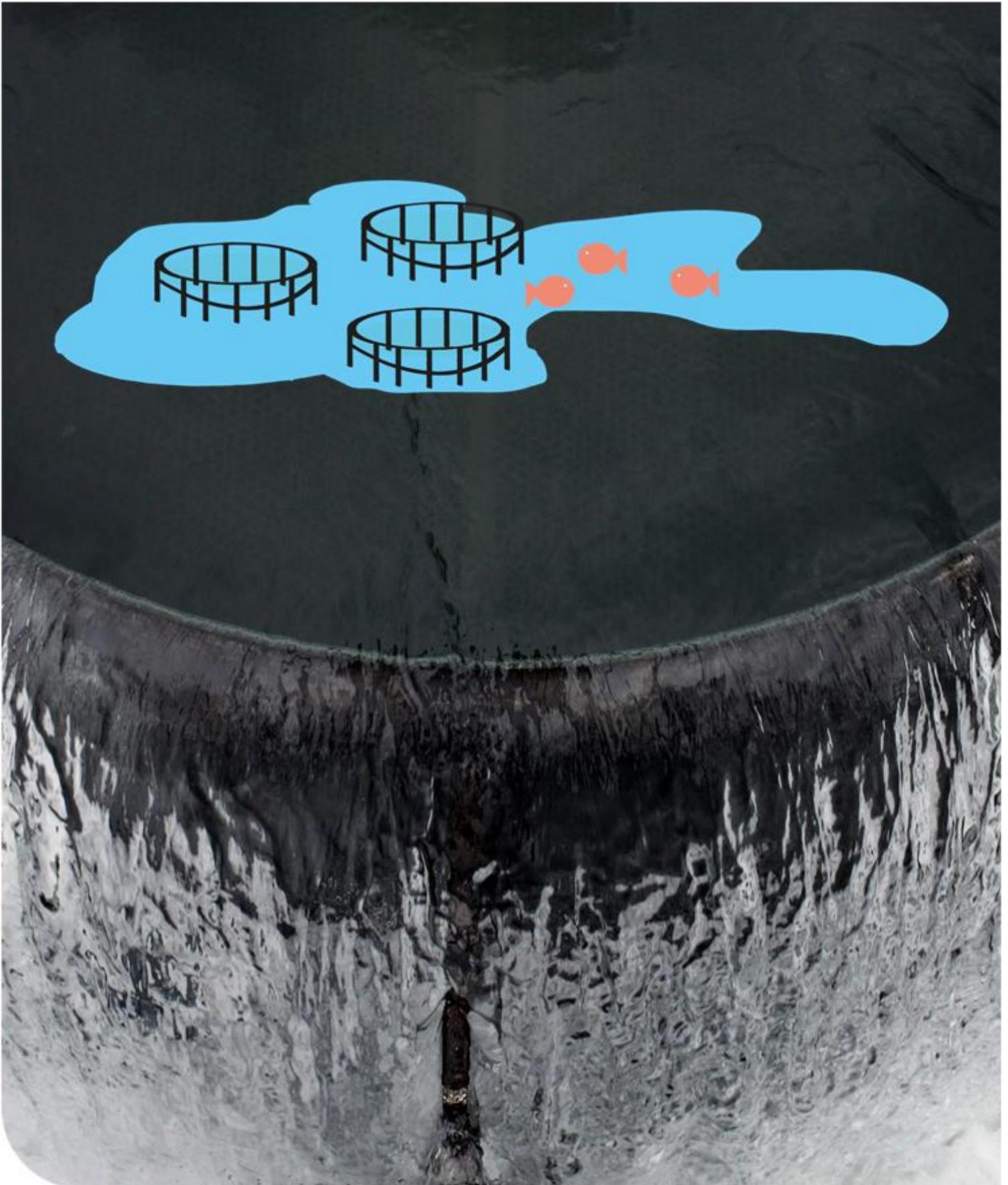
Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

## 6. ANNEXES



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

Tarifs au 01/01/2020  
CTE D'AGGLOMERATION DU COTENTIN ex SIAEP Anse du Cul de Loup  
Commune Quettehou (50417)

	Qté	Euro		Taux TVA
		Prix Unitaire HT	Montant HT	
<b>Distribution de l'eau</b>				
<b>Abonnement</b>				
Abonnement (part distributeur)			32.96	5.5 %
Abonnement (part C.A du Cotentin)			15.76	5.5 %
<b>Consommation</b>				
Consommation distribution (part distributeur)	De 1 à 120 (m3)	120	0.4467	5.5 %
Consommation production (part distributeur)	(m3)	120	0.3730	5.5 %
Consommation (part C.A du Cotentin)	De 1 à 100 (m3)	100	0.5309	5.5 %
Consommation (part C.A du Cotentin)	De 101 à 300 (m3)	20	0.5113	5.5 %
<b>TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>210.40</b>	
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>				
<b>Abonnement</b>				
Abonnement (part distributeur)			50.62	10. %
Abonnement (part CA Le Cotentin)			49.08	10. %
<b>Consommation</b>				
Consommation (part distributeur)	(m3)	120	1.0336	10. %
Consommation (part CA Le Cotentin)	(m3)	120	1.1806	10. %
<b>TOTAL COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>365.40</b>	
<b>Organismes publics</b>				
<b>(taxes et redevances)</b>				
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.1310	5.5 %
Redevance pollution	(m3)	120	0.2200	5.5 %
Modernisation des réseaux	(m3)	120	0.1850	10. %
<b>TOTAL ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>64.32</b>	
<b>TOTAL HT de la Facture</b>			<b>640.12</b>	<b>Euro</b>
<b>TOTAL TTC de la Facture</b>			<b>692.77</b>	<b>Euro</b>
<b>Prix TTC du m3 hors abonnement</b>			<b>4.43</b>	<b>Euro</b>

Tarifs au 01/01/2020

CTE D'AGGLOMERATION DU COTENTIN ex SIAEP Anse du Cul de Loup  
Saint Vaast la Hougue (50562)

	Qté	Euro		Taux TVA	
		Prix Unitaire HT	Montant HT		
<b>Distribution de l'eau</b>					
<b>Abonnement</b>					
Abonnement (part distributeur)			32.96	5.5 %	
Abonnement (part C.A du Cotentin)			15.76	5.5 %	
<b>Consommation</b>					
Consommation distribution (part distributeur)	De 1 à 120 (m3)	120	0.4467	53.60	5.5 %
Consommation production (part distributeur)	(m3)	120	0.3730	44.76	5.5 %
Consommation (part C.A du Cotentin)	De 1 à 100 (m3)	100	0.5309	53.09	5.5 %
Consommation (part C.A du Cotentin)	De 101 à 300 (m3)	20	0.5113	10.23	5.5 %
<b>TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>210.40</b>		
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>					
<b>Abonnement</b>					
Abonnement (part distributeur)			50.62	10. %	
Abonnement (part CA Le Cotentin)			49.08	10. %	
<b>Consommation</b>					
Consommation (part distributeur)	(m3)	120	1.0336	124.03	10. %
Consommation (part CA Le Cotentin)	(m3)	120	1.1806	141.67	10. %
<b>TOTAL COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>365.40</b>		
<b>Organismes publics</b>					
<b>(taxes et redevances)</b>					
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.1310	15.72	5.5 %
Redevance pollution	(m3)	120	0.2200	26.40	5.5 %
Modernisation des réseaux	(m3)	120	0.1850	22.20	10. %
<b>TOTAL ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>64.32</b>		
<b>TOTAL HT de la Facture</b>			<b>640.12</b>	<b>Euro</b>	
<b>TOTAL TTC de la Facture</b>			<b>692.77</b>	<b>Euro</b>	
<b>Prix TTC du m3 hors abonnement</b>			<b>4.43</b>	<b>Euro</b>	

## 6.2. Les données consommateurs par commune

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>QUETTEHOU</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 465	1 463	1 464	1 457	1 649	13,2%
Nombre d'abonnés (clients)	946	969	977	991	1 000	0,9%
Volume vendu (m3)	63 531	79 206	63 538	67 113	68 280	1,7%
<b>SAINT VAAST LA HOUGUE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 952	1 945	1 924	1 869	1 819	-2,7%
Nombre d'abonnés (clients)	1 579	1 588	1 591	1 620	1 641	1,3%
Volume vendu (m3)	142 342	111 817	132 259	124 464	138 607	11,4%

L'estimation du nombre d'habitants est faite selon les données INSEE

## 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	12	12	8	8
Physico-chimique	594	592		

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
Radon 222	59000	134000	4	2	100000 mBq/l

### 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	15	15	8	8	23	23
Physico-chimie	16	16	0	0	16	16

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

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

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

### → Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	30	30	16	16
Physico-chimique	309	309		
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	60	60	30	30
Physico-chimique	186	185	39	39
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique			8	
Physico-chimique	173		9	

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 de la Chouetterie S1

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
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	54.1	54.1	54.1	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	4		4	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	67.8	67.8	67.8	1	mg/l	
pH à température de l'eau	6.4	6.4	6.4	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.8	7.8	7.8	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.5	6.5	6.5	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	5.6	5.6	5.6	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	5.8	5.8	5.8	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	1		1	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	11.2	11.2	11.2	1	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Fer total	9	9	9	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	16	16	16	1	mg/l	
Chlorures	28	28	28	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	239	239	239	1	µS/cm	
Magnésium	4.4	4.4	4.4	1	mg/l	
Potassium	1.7	1.7	1.7	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	22.8	22.8	22.8	1	mg/l	
Sodium	21.8	21.8	21.8	1	mg/l	<= 200
Sulfates	9	9	9	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	1	1	1	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	8.26	8.26	8.26	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	75.2	75.2	75.2	1	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	11.9	11.9	11.9	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.238	0.238	0.238	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.15	0.15	0.15	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	2	2	2	1	µg/l	<= 100
Bore	12	12	12	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	56	56	56	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10

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	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	
Radon 222	59000	59000	59000	1	mBq/l	<= 100000
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	2.8	2.8	2.8	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.8	2.8	2.8	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	

## PC - Captage du Valvachet S1

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	1		1	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	1		1	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
pH à température de l'eau	6.5	6.5	6.5	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.6	6.6	6.6	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	6	6	6	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	6.3	6.3	6.3	1	°F	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.5	0.5	0.5	1	NFU	
Température de l'eau	11	11	11	1	°C	<= 25
Fer total	13	13	13	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Chlorures	27	27	27	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	241	241	241	1	µS/cm	
Sulfates	9	9	9	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.5	0.5	0.5	1	mg/l C	<= 10
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	9.5	9.5	9.5	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.19	0.19	0.19	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Radon 222	73000	73000	73000	1	mBq/l	<= 100000

## PC - Forage de Fanoville F1

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Flore saprophyte (37°C)	1		1	1	(+)	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	8.9	8.9	8.9	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	191.8	191.8	191.8	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.6	7.6	7.6	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.8	7.8	7.8	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.7	7.7	7.7	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	15.7	15.7	15.7	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	17.6	17.6	17.6	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	1		1	1	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.25	0.25	0.25	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	13.3	13.3	13.3	1	°C	<= 25
Fer dissous	24	24	24	1	µg/l	
Fer total	40	40	40	1	µg/l	
Manganèse total	228	228	228	1	µg/l	
Calcium	53	53	53	1	mg/l	
Chlorures	27	27	27	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	437	437	437	1	µS/cm	
Magnésium	10.4	10.4	10.4	1	mg/l	
Potassium	1.2	1.2	1.2	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	17.3	17.3	17.3	1	mg/l	
Sodium	19.5	19.5	19.5	1	mg/l	<= 200
Sulfates	33	33	33	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	3.43	3.43	3.43	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	44.3	44.3	44.3	1	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	11	11	11	1	µg/l	<= 100
Bore	12	12	12	1	µg/l	
Cadmium	0.13	0.13	0.13	1	µg/l	<= 5
Fluorures	90	90	90	1	µg/l	
Nickel	1	1	1	1	µg/l	

Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
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	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	
Radon 222	110000	110000	110000	1	mBq/l	<= 100000
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 - Forage de la Picarde/Frestin

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Flore saprophyte (37°C)	1		1	1	(+)	
pH à température de l'eau	6.8	6.8	6.8	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.8	6.85	6.9	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	13.3	13.3	13.3	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	13.9	13.9	13.9	1	°F	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.15	0.15	0.15	1	NFU	
Température de l'eau	11.8	12.15	12.5	2	°C	<= 25
Fer total	5	5	5	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Chlorures	26	26	26	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	392	392	392	1	µS/cm	
Sulfates	23	23	23	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.4	0.4	0.4	1	mg/l C	<= 10
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	9.3	9.3	9.3	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.186	0.186	0.186	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Radon 222	134000	134000	134000	1	mBq/l	<= 100000

## UP - Station de Souci (Quettehou)

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	9	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		28	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		8	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	9	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	9	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		0	6	(+)	
Chlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
CO2 libre calculé	4.2	4.2	4.2	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	3		3	1	Qualitatif	[1 - 2]
pH à température de l'eau	7.65	7.805	8.05	8	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	8.1	8.1	8.1	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.8	7.875	7.9	4	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	3	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	11.4	11.9	12.5	6	°F	
Titre Hydrotimétrique	11.9	12.417	13.5	6	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	3	Qualitatif	
Couleur	0	1.667	5	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0.364	1.75	8	NFU	<= 2
Température de l'eau	11	13.033	20.5	9	°C	<= 25
Fer total	3	12	30	3	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Calcium	35	37.375	39	4	mg/l	
Chlorures	27	27.667	29	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	348	357.333	374	6	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	6.2	6.2	6.2	1	mg/l	
Potassium	1.1	1.1	1.1	1	mg/l	
Sodium	19.7	19.7	19.7	1	mg/l	<= 200
Sulfates	9	12.333	17	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.325	0.6	4	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	8.1	9.733	10.9	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.162	0.195	0.218	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	2	2	2	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.037	0.037	0.037	1	mg/l	<= 0.7
Bore	14	14	14	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	90	90	90	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	0.028	0.028	0.028	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	14600	14600	14600	1	mBq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.15	0.22	0.44	8	mg/l	
Chlore total	0.16	0.256	0.46	8	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	2.9	2.9	2.9	1	µg/l	
Chloroforme	1.8	1.8	1.8	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.52	0.52	0.52	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.075	0.075	0.075	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	5.3	5.3	5.3	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 - Quettehou-St Vaast la hougue

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	12	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		79	14	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	14	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	14	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	14	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	14	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		0	2	(+)	
pH à température de l'eau	7.48	7.958	8.7	16	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.8	8.042	8.6	12	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	12	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	11.5	12.9	16.6	12	°F	
Titre Hydrotimétrique	11.9	13.7	18.4	12	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	12	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	13	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	13	Qualitatif	
Odeur/Saveur à 25°C	1	1.5	2	2	Tx dilut.	<= 3
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Turbidité	0	0.218	0.96	14	NFU	<= 2
Température de l'eau	8.7	15.256	21.1	16	°C	<= 25
Fer total	0	16.5	71	12	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Conductivité à 25°C	342	372.833	446	12	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0.2	0.317	0.4	12	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrates	9.1	10.975	15.4	12	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.182	0.22	0.308	12	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	12	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0.007	0.007	0.007	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	2	µg/l	

Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.179	0.42	15	mg/l	
Chlore total	0	0.206	0.44	15	mg/l	
Bromoforme	0	1.35	2.7	2	µg/l	
Chloroforme	0	1	2	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.46	0.92	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.16	0.16	0.16	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.16	2.97	5.78	2	µg/l	<= 100
Styrène	0	0	0	2	µg/l	

## 6.5. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Installation de production

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Usine Souci Quettehou</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	62 690	63 944	65 153	69 115	70 858	2,5%
Energie facturée consommée (kWh)	65 180	69 458	64 973	69 283	70 905	2,3%
<b>Usine Souci Quettehou Surpression</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		0	0			
Consommation spécifique (Wh/m3)		0	0			
Volume produit refoulé (m3)	6 850	6 618	7 148	8 414	8 875	5,5%

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Reprise Eau Brute La Chouetterie - Quettehou</b>						
Volume pompé (m3)	131 826	134 301	131 217	142 466	142 640	0,1%
<b>Reprise Eau Brute Valvachet - Quettehou</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	328	336	324	352	332	-5,7%
Energie facturée consommée (kWh)	300	336	316	333	257	-22,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	3	3	3	3	3	0,0%
Volume pompé (m3)	120 082	120 320	122 428	124 493	124 174	-0,3%
<b>Reprise L'Emprionnerie - Quettehou</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	4 831	3 549	4 250	6 552	13 105	100,0%
Energie facturée consommée (kWh)	4 786	3 796	5 871	6 552	13 525	106,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	839	740	970	939	1 621	72,6%
Volume pompé (m3)	5 759	4 797	4 380	6 977	8 087	15,9%

### Installation de captage

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Forage Fanoville - La Pernelle</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	4 108	2 206	28 315	2 446	1 789	-26,9%
Energie facturée consommée (kWh)	4 508	1 944	7 500	675	802	18,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	264	243	839	456	85	-81,4%
Volume pompé (m3)	15 582	9 070	33 768	5 361	21 018	292,1%
<b>Forage La Picarde - Quettehou</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	1 100	1 159	2 703	8 514	16 985	99,5%
Energie facturée consommée (kWh)	-13	385	1 790	6 046	17 022	181,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	327	321	278	376	393	4,5%
Volume pompé (m3)	3 369	3 611	9 716	22 667	43 183	90,5%

## 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 2019 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

L'organisation de la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région 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 et d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité.

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

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

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

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

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

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

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

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

### Faits Marquants

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

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

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

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

## 2. Charges

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

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

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

### 2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

#### 2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (qui a alors absorbé la Contribution au Service Public de l'Electricité) est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants.

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

### 2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

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

##### - Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Programme contractuel

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel

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

#### - Investissements du domaine privé

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

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

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

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

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

## **2.2. Charges réparties**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.3. Autres charges**

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

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

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

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

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

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

## **2.4. Autres informations**

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en soustraction. 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 2018, corrigé du résultat brut 2018, le solde corrigé étant indexé par l'indice TPO1 de manière à l'exprimer en euros de 2019.

---

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) (\*)



N° 2015/69288.4

**Certificat**  
Certificate

Page 1 / 6

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 50001 : 2011**

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

Adresse  
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN  
572025526

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

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

Ce certificat est valable à compter du (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



Flâchez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

Recette certifiée électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org). Nécessite un logiciel de lecture de certificats. The electronic certificate is only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org) website in connection with the company's certified. Authentication: CCNASC n° 0001. Certification de Systèmes de Management, Pratique reconnue sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org). CCNASC accrédité sur n° 0001. Management System Certification. Issued on behalf of [www.afnor.org](https://www.afnor.org) and on the basis of AFNOR's registration agreement. ©2011. P. 001/14. 0001/14



# 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 official electronic certificate on <https://afnor.org> for an original view of the certification of the system. The electronic certificate only available on <https://afnor.org>  
afnor is not liable for the company or other third parties. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group.  
AFNOR Certification is a member of the AFNOR group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group.



# 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 certificate electronic, accessible at [www.afnor.org](https://www.afnor.org) but for an original that is the certification of registration. The electronic certificate only, accessible at [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
Résumé de validité de ce certificat électronique: C014001:2015 Certification de Systèmes de Management. Pour les activités sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
C014001:2015:2015 Management System Certification. For the activities on [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
AFNOR est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. C014001:2015:2015

(\*) 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 2019

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

### Services publics locaux

#### → *Loi Engagement et Proximité et transfert de compétences*

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

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

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

#### → *Commande publique*

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

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

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

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

#### → *Facturation électronique*

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

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

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

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

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

### → **Amiante**

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

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

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

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

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

### → **Prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes**

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

- Le décret 2019-258 du 29 mars 2019 précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance et d'intervention autour des nouvelles implantations de moustiques et des cas suspects confiées aux agences régionales de santé pour prévenir les épidémies de maladies vectorielles, ainsi que d'autres mesures de prévention et d'information. Au titre des mesures de prévention, ce décret mentionne l'article L2213-31 du Code Général des Collectivités Territoriales qui permet au maire de prescrire aux propriétaires de terrains bâtis ou non bâtis, les mesures nécessaires pour lutter, contre l'insalubrité que constitue le développement des insectes vecteurs dans les zones urbanisées. Les zones de stagnation de l'eau y sont identifiées comme des « points à risque ».

- Un premier arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) inscrit la totalité des 101 départements français sur la liste des départements où est constatée l'existence de conditions entraînant le développement ou un risque de développement d'arboviroses transmises par les moustiques et constituant une menace pour la santé de la population.
- Un second arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 28 juillet 2019) précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance entomologique (c-à-d, des insectes), d'intervention autour des détections et de prospection, de traitement et travaux autour des lieux fréquentés par les cas humains de maladies transmises par les moustiques vecteurs.
- 

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

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

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

### **→ Captages d'eau potable**

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

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

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

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

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

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

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

#### → *Equipements sous pression*

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

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

#### → *Substances dans les milieux*

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

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

#### → *Surveillance des milieux aquatiques*

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

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

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

Deux arrêtés du 20 février 2019 publiés respectivement aux JO du 23 et 27 février 2019 précisent les actions renforcées à mettre en œuvre dans les zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole ainsi que le contenu du bilan, réalisé par le préfet de région, de la mise en œuvre du dispositif qui réduit la pression d'épandage d'azote de toutes origines de chaque exploitation ou élevage en cas de dépassement de la valeur de référence dans le cadre du dispositif de surveillance de l'azote.

Dans une note technique du 6 juin 2019 (mise en ligne le 10 juin 2019) à destination des Préfets coordonnateurs de bassin, de région et de département, le ministère de la Transition écologique et solidaire incite à la mise à jour rapide des zones sensibles à l'eutrophisation, où le traitement des stations d'épuration doit être renforcé pour limiter les rejets de phosphore et d'azote dans le milieu. Il précise également certaines modalités de calendrier ainsi que les principes à retenir pour le classement de ces zones.

## 6.9. Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

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

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

### **Capacité de production :**

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

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Développement durable :**

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

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

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

#### **Eau souterraine influencée :**

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

#### **HACCP :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Parties prenantes :**

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

#### **Prélèvement :**

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

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

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

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

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

Avec :

- Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;

- ◆ ILC : Indice Linéaire de Consommation ( $m^3/j/km$ ) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;
- ◆ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à  $2 Mm^3/an$  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  $m^3/j$  :** 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
QUETTEHOU (50)	11/02/2019	D26	DN 63	Déboîtement
QUETTEHOU (50)	26/02/2019	D26	DN 63	Déboîtement
SAINT-VAAST-LA-HOUGUE(50)	19/03/2019	IMPASSE TRIQUET	DN 50	Casse / Fissure longitudinale
SAINT-VAAST-LA-HOUGUE(50)	17/04/2019	COUR FASTON	DN 50	Défaillance accessoire
SAINT-VAAST-LA-HOUGUE(50)	23/05/2019	RUE MARECHAL FOCH (D1)	DN 200	Perforation(s), poinçonnement
SAINT-VAAST-LA-HOUGUE(50)	16/10/2019	ROUTE DE RIDEAUVILLE (D216)	DN 125	Casse transversale
QUETTEHOU (50)	13/12/2019	D26	DN 63	Déboîtement

### 6.10.2. LISTE DES FUITES SUR BRANCHEMENTS

Commune	Date	Adresse
SAINT-VAAST-LA-HOUGUE(50)	06/02/2019	CITE DE LA CORDERIE
QUETTEHOU (50)	13/09/2019	CHASSE DE L'AUMONE

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le



ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_128-DE

## Ressourcer le monde

Crédits photos : © Gettyimages

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

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