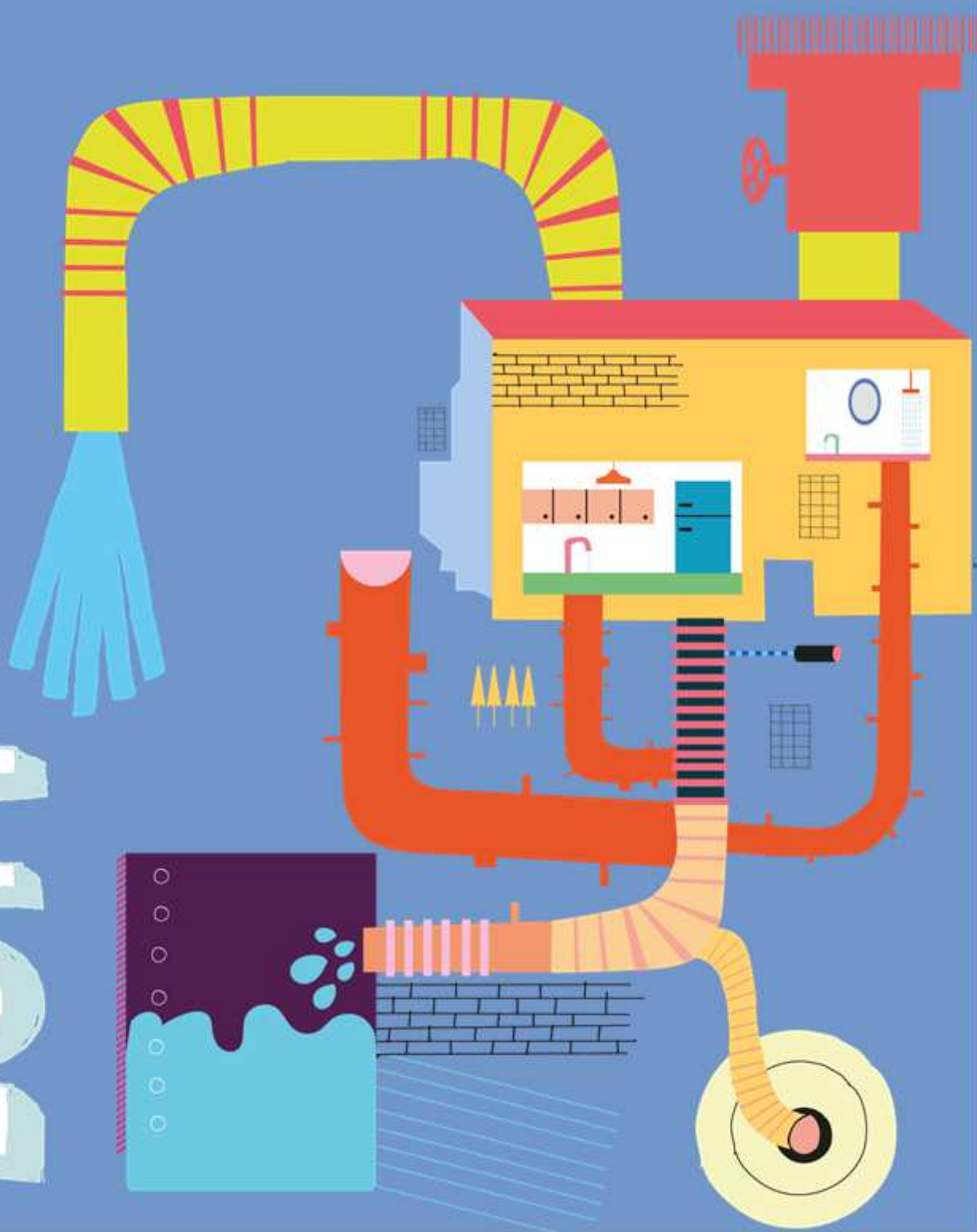


RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Gap : Service de l'Eau Potable

2019






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.

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

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2019

Monsieur le Maire,

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

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

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

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

L'Eau est le « marqueur du changement climatique ». La sécheresse de l'été 2019 et les inondations de l'automne l'ont confirmé. Aux inquiétudes mesurables des concitoyens liées à ce changement climatique s'ajoutent celles portant sur la qualité de l'eau¹ distribuée et la présence des nouveaux polluants dans les milieux aquatiques.

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

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

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

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

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

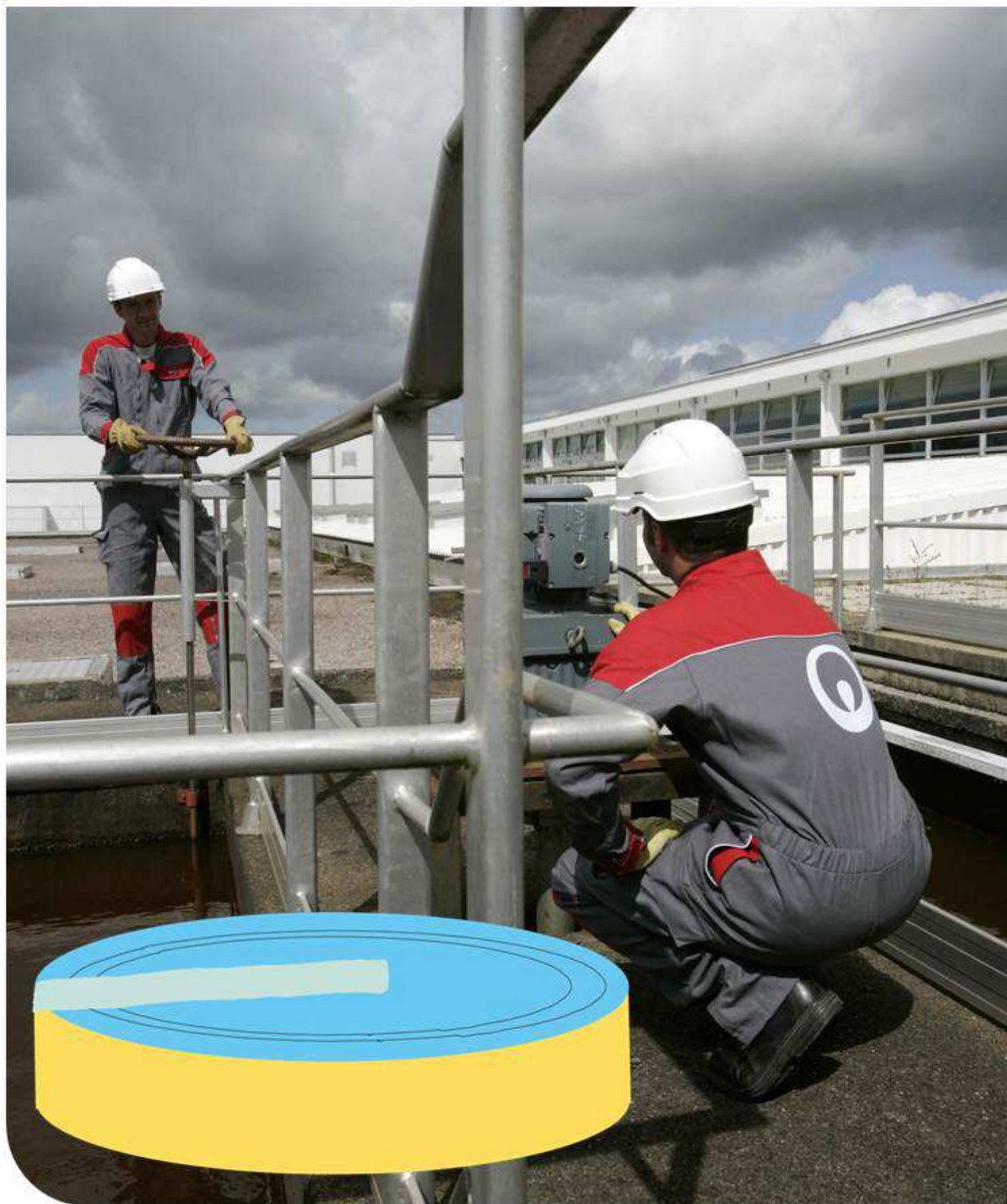
Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	9
1.1. Un dispositif à votre service	10
1.2. Présentation du contrat	15
1.3. Les chiffres clés	16
1.4. L'essentiel de l'année 2019	17
1.5. Les indicateurs réglementaires 2019	20
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019	21
1.7. Le prix du service public de l'eau	23
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	25
2.1. Les consommateurs abonnés du service	27
2.2. La satisfaction des consommateurs	29
2.3. Données économiques	30
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	33
3.1. L'inventaire des installations	34
3.2. L'inventaire des réseaux	36
3.3. Gestion du patrimoine	40
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	47
4.1. La qualité de l'eau	48
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	51
4.3. La maintenance du patrimoine	57
4.4. L'efficacité environnementale	59
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	61
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	62
5.2. Situation des biens	65
5.3. Les investissements et le renouvellement	66
5.4. Les engagements à incidence financière	67
6. ANNEXES	71
6.1. La facture 120 m ³	72
6.2. Le synoptique du réseau	73
6.3. La qualité de l'eau	75
6.4. Le bilan énergétique du patrimoine	93
6.5. Les engagements spécifiques au service	95
6.6. Annexes financières	104
6.7. Reconnaissance et certification de service	113
6.8. Actualité réglementaire 2019	116
6.9. Glossaire	120
6.10. Autres annexes	126

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



1.1. Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

15 Rue des métiers
BP 164
05005 GAP CEDEX

Du lundi au vendredi sauf le mercredi
De 8h30 à 12h00
Et sur rendez-vous de 13h30 à 15h30

Accueil téléphonique : Centre Service Client : 0.969.329.328

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

LA REGION MEDITERRANEE

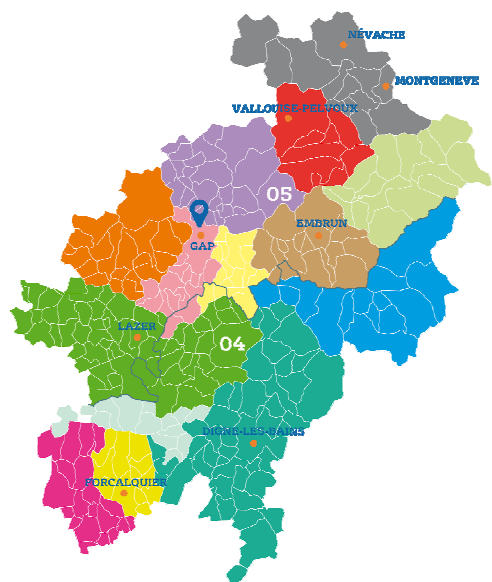
Depuis le 1er janvier 2018, la **Région MEDITERRANNE** est découpée en **8 TERRITOIRES**

Cette nouvelle organisation permet une grande réactivité au plus près du terrain, en maintenant la proximité des relations avec les partenaires institutionnels et les administrations qui interviennent dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, et conserve une mutualisation des connaissances entre les Territoires et la Région.



LE TERRITOIRE DES ALPES DU SUD :

Le Territoire des Alpes du Sud, une équipe de **40 salariés** formés pour vous accompagner dans vos problématiques de gestion de l'eau et de l'assainissement.



En charge des contrats eau et assainissement sur plusieurs communes et regroupements de communes des Départements des Hautes Alpes et des Alpes de Haute Provence, le Territoire des Alpes du Sud dispose des compétences et des matériels nécessaires pour mener à bien sa mission de délégataire de service public.

Les sites sont implantés au plus près des installations dont nous assurons la gestion. Notre maillage territorial permet à chaque Collectivité couverte d'être située à moins de 30 km d'une implantation locale de Veolia Eau.

L'accueil physique des consommateurs, l'exploitation des usines, la maintenance des réseaux sont en effet assurés au quotidien par des équipes locales. La bonne

connaissance qu'elles ont de leur environnement, forgée par des années de pratique du terrain, est un gage de fiabilité, d'efficacité et de rapidité d'intervention.

Pour apporter des réponses adaptées aux problématiques locales de ses clients, le Territoire des Alpes du Sud s'appuie sur un professionnalisme toujours accru de ses équipes.

Le Territoire des Alpes du Sud, soutenu par les équipes R&D de Veolia Eau, est mobilisé pour préparer le territoire de demain. Une part croissante de l'activité est dédiée à l'innovation et à la mise en œuvre de processus nouveaux apportant des solutions adaptées.

Afin de renforcer notre ancrage local, depuis 2019 les équipes du territoire Alpes du Sud interviennent sous la marque locale OdAlp



opéré par  **VEOLIA**

Cette initiative est le fruit d'un travail collectif mené par les équipes qui œuvrent au quotidien sur le territoire. A travers cette marque, nos équipes affirment l'intérêt qu'ils portent aux Alpes du Sud et mettent en avant leur fierté d'offrir un service de qualité irréprochable au plus près des citoyens du territoire.

Toute la signalétique de nos sites d'accueil et de nos installations a été remplacée, les logos de notre flotte de véhicule seront changés au fur et à mesure des renouvellements.

L'Organisation du Territoire

NOTRE ÉQUIPE



ALEXANDRA BIZ
Directrice de Territoire

15 rue des métiers
BP 164
05000 GAP

06 34 22 72 04
alexandra.biz@veolia.com

SERVICES SUPPORTS



ERIC LAPORTE
Responsable Consommateurs
eric.laporte@veolia.com
06 22 96 84 62



RACHEL COLANGE
Directrice des Opérations
rachel.colange@veolia.com
06 17 09 36 49

MANAGERS DE SERVICES LOCAUX



MARC MARSAN
Gap Durance
06 10 29 15 02



DANIEL BOURGUE
Ubaye
06 16 79 28 52

SERVICES D'EXPLOITATION



JEAN-LUC BOURRELLY
Responsable équipe Embrun
jean-luc.bourrelly@veolia.com



NICOLAS GIRARD
Responsable équipe Gap
nicolas.girard2@veolia.com



JULIEN CASTINEL
Responsable équipe Barcelonnette
julien.castinel@veolia.com

L'ensemble du périmètre géographique du Territoire des Alpes du Sud est couvert par

Un service consommateur : qui accueille et accompagne nos clients dans leurs démarches quotidiennes de gestion de la facture d'eau, de création de branchement et le suivi des évènements en temps réel sur le réseau.

Un service des opérations : qui accompagne les collectivités et les exploitants pour mener à bien le reporting, les projets techniques, le suivi de la qualité et les actions sécurité.

2 Unités opérationnelles Locales organisées par entités géographiques :

- Une Unité opérationnelle Gap Durance
avec 2 lieux d'embauche et accueil consommateurs
Gap et Embrun
- Une Unité opérationnelle Ubaye
basée à Barcelonnette



Les équipes des Unités opérationnelles assurent l'exploitation, l'entretien et la maintenance :

- Des captages et forages,
- Des usines de traitement d'eau potable,
- Des réservoirs,
- Des surpresseurs,
- Des postes de relèvement,
- Des stations d'épuration,
- De l'instrumentation des réseaux.



Et gèrent également :

- l'exploitation, l'entretien, les réparations et le renouvellement des réseaux,
- la réalisation des travaux de canalisations,
- Le suivi des rendements de réseau,
- les interventions consommateurs de terrain.

Le Territoire des Alpes du Sud gère en tout :

- **34** usines de dépollution
- **64** points de production d'eau potable
- **818** Km de réseaux d'eau potable
- **237** km de canalisations d'assainissement



Les services de l'échelon Territoire gèrent les fonctions support et les services centraux qui assurent des missions permanentes d'assistance, d'expertise et de contrôle.

Actions RSE 2019 sur le territoire

Renforcer la qualité du service de proximité, développer des compétences, participer à des actions RSE sont des exigences permanentes.

Cette année de nombreuses actions ont été menées sur le Territoire :

- Participation à l'ENDURO aux Orres (Bar à eau),
- Participation aux Salons des maires du 04 et 05
- Participation au Forum de l'emploi à Barcelonnette

1.2. Présentation du contrat

Données clés

💧 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	GAP
💧 Numéro du contrat	C5410
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	01/07/2013
💧 Date de fin du contrat	31/12/2024
💧 Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégataire du service, VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).
Les achats et ventes d'eau sont à la charge de la collectivité.

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	ASA du canal de Gap	Achat d'eau ASA canal de Gap
achat	LA ROCHE DES ARNAUDS	Achat d'eau Roche des Arnauds
vente	CC de Gap-Tallard-Durance	Vente d'eau CC Gap-Tallard-Durance
vente	JARJAYES	Vente d'eau à Jarjayes
vente	NEFFES	Vente d'eau Neffes

💧 Liste des avenants

Aucun avenant n'a été réalisé.

1.3. Les chiffres clés

Gap : Service de l'Eau Potable

Chiffres clés



42 567

Nombre d'habitants desservis



23 547

Nombre d'abonnés
(clients)



9

Nombre d'installations de
production



24

Nombre de réservoirs



483

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



74,6

Rendement de réseau synchrone
(%)



139

Consommation moyenne
(l/hab/j)

1.4. L'essentiel de l'année 2019

1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

En 2019, les travaux de sécurisation des réservoirs ont été achevés. Désormais, 100% des réservoirs de stockage de la commune sont télégérés et sécurisés par des alarmes anti-intrusion.

1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Rendement du réseau:

L'amélioration du rendement nécessitera les actions suivantes :

- Travaux de génie civil sur les réservoirs de l'Usine de la Descente (ils ne sont plus étanches),
- Augmentation du plan de financement portant sur le programme de renouvellement des canalisations et des branchements,

Travaux de déviation de canalisations :

- Pour des raisons de sécurité des riverains : risque de casse sur des conduites principales pouvant entraîner de graves dégâts des eaux sur les bâtiments :
 - o Déviation d'une canalisation DN 300mm Quartier Serrebourges (voir plan ci-dessous)
 - o Déviation des canalisations de distribution de l'Usine de la Descente suite à la réalisation d'une construction de maison neuve en 2019 (voir plan ci-dessous)

Réseau :

- Renforcement entre le quartier les Hauts de St Jean et le quartier de Saint Jean afin d'améliorer la défense incendie de la route de St Jean.
- Renforcement du réseau des Emeyères, de Treschatel, de Colombis afin d'améliorer la défense incendie et des besoins journaliers.

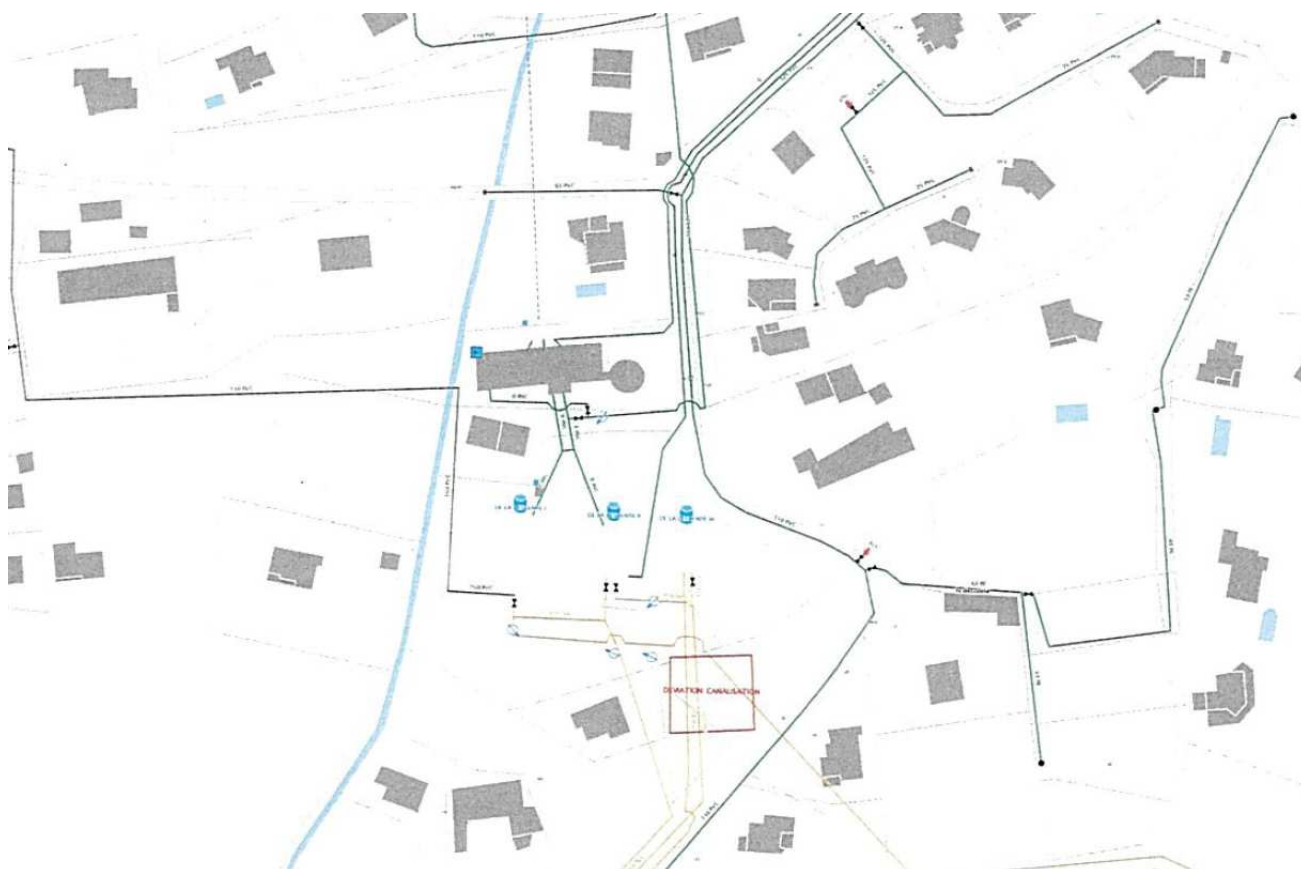
Stockage-Reprise :

- Etude d'un réservoir sur le quartier des Abadous pour améliorer la distribution (manque de pression) ou un maillage de réseau avec la C.A Gap Tallard Durance.
- Etude d'un nouveau réservoir pour assurer la défense incendie pour le projet du village autour Plaine Lachaup.
- Génie civil: Réservoir 5000m³ et 1000m³ à l'usine de la Descente: les dalles supérieures sont fissurées et leur réhabilitation **devient impérative.**
- Mise en place d'une clôture au réservoir des Emeyères.
- Génie civil : étanchéité du toit à réaliser sur les chambres à vannes du réservoir des Furons.
- Les réservoirs d'eau potable de la descente 500m³, des Furons, de Treschâtel, de Kapados et des Abadous sont équipés d'échelles en acier pour l'accès à la chambre des vannes et à l'intérieur de la cuve. Ces échelles ne répondent plus aux exigences des normes relatives aux échelles fixes, à savoir la NF E85-016 et la NF EN ISO 14122-4. Une mise en conformité des échelles et l'installation de points d'ancrage est à prévoir par la Collectivité (devis signé).

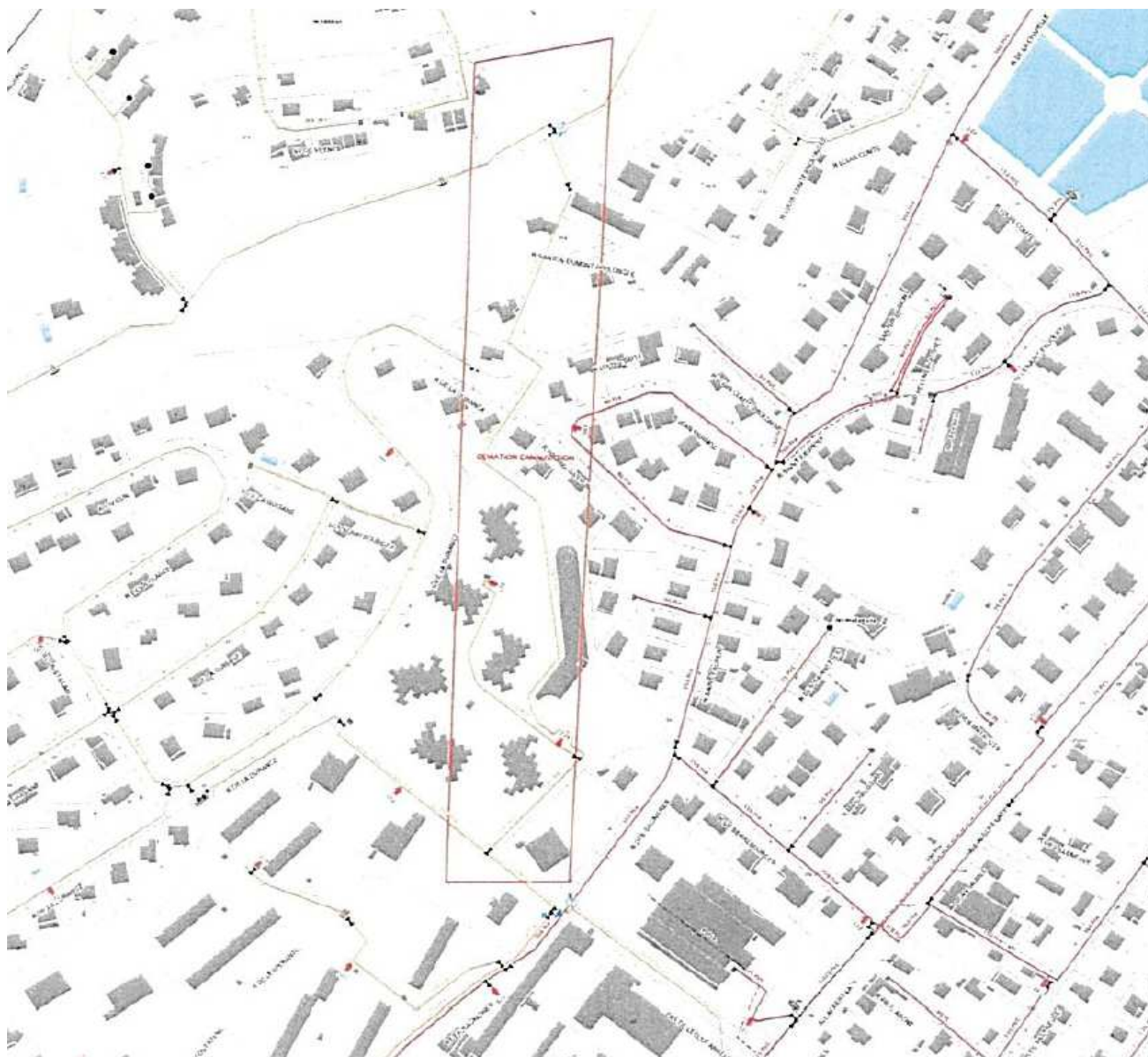
Génie Civil :

- Le réservoir de 1000m³ n'est pas étanche. Le volume de fuite annuel est estimé à 17 316 m³ (voir annexes).
- Prévoir la mise en place d'une clôture sur la chloration de Bayard.
- La chambre de vannes du réservoir de Puymaure s'écartere du réservoir (risque de dommage sur les canalisations).

Déviations canalisations de distribution – Usine de la Descente



Déviations canalisations – Quartier de Serrebourges



1.4.3. 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 2019
[D101.0] Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	42 567
[D102.0] Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délegataire	1,35 €/m ³
[D151.0] Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délegataire	1 j

INDICATEURS DE PERFORMANCE	PRODUCTEUR	VALEUR 2019
[P101.1] Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1] Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	94,3 %
[P103.2] Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délegataire (2)	105
[P104.3] Rendement de réseau sur période synchrone	Délegataire	74,6 %
[P105.3] Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Délegataire	7,84 m ³ /jour/km
[P106.3] Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délegataire	7,58 m ³ /jour/km
[P107.2] Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,43 %
[P108.3] Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %
[P109.0] Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	22
[P109.0] Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	576
[P151.1] Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délegataire	1,74 u/1000 abonnés
[P152.1] Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délegataire	100,00 %
[P153.2] Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P154.0] Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délegataire	1,40 %
[P155.1] Taux de réclamations	Délegataire	2,29 u/1000 abonnés

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

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

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	3 434 883 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	3 434 883 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	31 186 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	3 318 235 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	30 606 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	2 490 819 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	122
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
	Nombre d'installations de production	Délégataire	9
	Capacité totale de production	Délégataire	12 960 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	24
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	11 968 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	483 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	321 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	1 023 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	13 778
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	13
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	53
	Nombre de compteurs	Délégataire	23 640
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	1 249
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
	Nombre de communes	Délégataire	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	23 547
	- Abonnés domestiques	Délégataire	23 544
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	3
	Volume vendu	Délégataire	2 554 125 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	2 406 291 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	147 834 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	139 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	83 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2019
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	86 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2019
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2019
Energie relevée consommée	Délégataire	107 176 kWh

1.7. Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

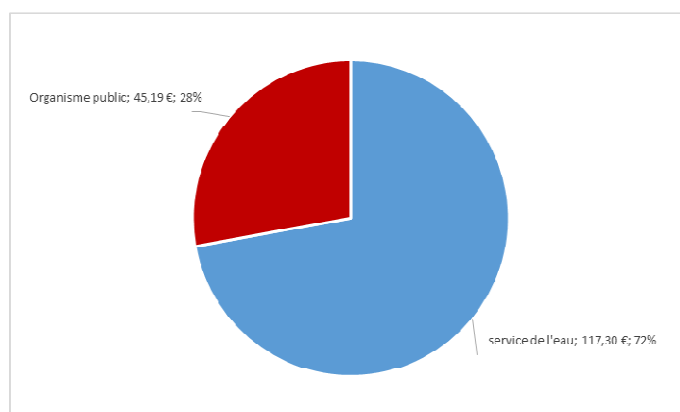
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de GAP, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

GAP Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2020	N/N-1
Part délégataire			67,84	68,82	1,44%
Consommation	120	0,5735	67,84	68,82	1,44%
Part collectivité(s)			48,48	48,48	0,00%
Consommation	120	0,4040	48,48	48,48	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0360	4,32	4,32	0,00%
Organismes publics			32,40	32,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
Total HT			153,04	154,02	0,64%
TVA			8,42	8,47	0,59%
Total TTC			161,46	162,49	0,64%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,35	1,35	0,00%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune de GAP :

Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures type sont présentées en annexe.

2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION



2.1. Les consommateurs abonnés du service

→ Le nombre d'abonnés

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	22 946	23 169	23 207	23 388	23 547	0,7%
domestiques ou assimilés	22 930	23 157	23 196	23 377	23 544	0,7%
autres que domestiques	13	9	8	8	0*	-100,0%
autres services d'eau potable	3	3	3	3	3	0,0%

*Requalification de certains abonnés mal codifiés.

→ Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	4 250	4 516	4 059	5 354	4 438	-17,1%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	2 891	2 840	2 876	2 940	3 075	4,6%
Taux de clients mensualisés	31,6 %	33,8 %	36,2 %	38,2 %	39,8 %	4,2%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	30,1 %	28,6 %	29,4 %	28,8 %	28,4 %	-1,4%
Taux de mutation	12,8 %	12,5 %	12,6 %	12,8 %	13,3 %	3,9%

→ *Détail des interventions*

Motif	Action	Nombre
BRANCHEMENT	DEVIS EAU POTABLE	93
BRANCHEMENT	METRE BRANCHEMENT EP	43
BRANCHEMENT	TRAVAUX NEUFS EP	53
BRANCHEMENT	TRAVAUX RENOUVELLEMT EP	0
FACTURATION	CONTROLLER INDEX	146
IMPAYES	ENQUETE / FERMETURE	202
IMPAYES	REOUVRIR ALIMENTATION	2
IMPAYES	DIVERS	1
OUVERTURE ABONNEMENT	OUVRIR BRANCHEMENT	171
OUVERTURE ABONNEMENT	POSER COMPTEUR	165
OUVERTURE ABONNEMENT	RELEVER INDEX	87
QUALITE EAU	ASPECT (COULEUR)	18
QUALITE EAU	GOUT, ODEUR	6
RESEAU EAU POTABLE	FUITE RESEAU	8
RESEAU EAU POTABLE	DIVERS	0
RESILIATION	FERMER BRANCHEMENT	839
RESILIATION	RELEVE INDEX	96
TECHNIQUE	AUTRES TECHNIQUES	54
TECHNIQUE	FERMER ALIMENTATION	15
TECHNIQUE	OUVRIR ALIMENTATION	6
TECHNIQUE	FUITE COMPTEUR	149
TECHNIQUE	MANQUE D'EAU	116
TECHNIQUE	MODIFICATION INSTALLATION	8
TECHNIQUE	PROBLEME DE PRESSION	44
TECHNIQUE	ROBINET ARRET DEFECTUEUX	126
TECHNIQUE	RENOUVELLEMENT COMPTEUR CURATIF	78
TECHNIQUE	RENOUVELLEMENT COMPTEUR PREVENTIF	1905
TRAVAUX	REPARATION FUITE	2
TRAVAUX	TRAVAUX NEUFS	0
TRAVAUX	DIVERS	0
TELERELEVE	POSER COMPTEUR	0
TELERELEVE	RENOUVELLEMENT	1
TELERELEVE	DIVERS	4
Total interventions 2019		4438

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	87	87	83	84	86	+2
La continuité de service	92	93	95	96	95	-1
La qualité de l'eau distribuée	81	79	80	81	84	+3
Le niveau de prix facturé	47	54	52	57	54	-3
La qualité du service client offert aux abonnés	83	83	76	79	81	+2
Le traitement des nouveaux abonnements	87	86	88	88	92	+4
L'information délivrée aux abonnés	73	74	67	73	73	0

→ 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
Taux d'impayés	0,41 %	0,63 %	1,17 %	1,59 %	1,40 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	20 518	32 159	60 757	83 916	71 533
Montant facturé N - 1 en € TTC	5 033 680	5 104 697	5 189 884	5 287 292	5 124 213

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...).

Au cas précis du service, l'indicateur impayés ci-dessus fait apparaître une amélioration par rapport à l'année précédente. Celle-ci est à rapprocher du renforcement des actions de recouvrement mises en œuvre, pour faire face à l'évolution du contexte économique et réglementaire dans lequel le service est assuré. Cette tendance, peut être malgré tout fragile, nécessite néanmoins d'être confirmée, car cet indicateur ne reflète l'évolution des impayés qu'avec un décalage de 12 à 18 mois.

→ Le taux d'impayés global à 2 mois sur les factures émises jusqu'au 31 octobre de l'année considérée.

Le taux d'impayés au 31/12/2019 s'élève à 4,49 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2019 sur toutes les factures émises jusqu'au 31/10/2019.

Ce taux reflète l'état des factures impayées pour lesquelles le cycle des relances réglementaires a été effectué.

	2016	2017	2018	2019
Taux d'impayés à 2 mois	4,15%	3,85%	5,52%	4,49%
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur toutes les factures émises jusqu'au 31/10/N)	212 093	199 857	291 845	230 399
Montant facturé N en € TTC	5 104 697	5 189 884	5 287 292	5 124 213

A compter du mois d'août 2018, un plan d'action visant à réduire notre taux d'impayés a été mis en place.

Ce plan d'action, venant en complément des relances réglementaires et automatiques, repose sur deux grands volets :

- Des appels téléphoniques effectués dans le cadre de notre politique de recouvrement attentionné par nos Conseillers Clientèles Territoriaux basés à GAP.

Ces appels visent avant tout à établir un contact personnalisé avec nos consommateurs et à leurs proposer les solutions adaptées à leur situation.

- Le recours à des huissiers de justice locaux pour recouvrement par voie contentieuse s'agissant des consommateurs n'ayant pas donné suite à nos démarches amiables et affichant une volonté de ne pas s'acquitter des factures émises dans le cadre de notre mission.

Nous observons que ce plan d'action, reconduit sur la totalité de l'exercice 2019 a porté ses fruits, le taux d'impayés à deux mois passant de 5,52 % en 2018 à 4,49 % en 2019.

Ce plan d'action est totalement reconduit pour l'exercice 2020.

→ *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 1,74/ 1000 abonnés.

	2015	2016	2017	2018	2019
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,70	1,17	1,77	1,67	1,74
Nombre d'interruptions de service	39	27	41	39	41
Nombre d'abonnés (clients)	22 946	23 169	23 207	23 388	23 547

→ *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 576 €.

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	68	46	47	34	22
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	3 660,15	2 064,34	2 195,99	3 707,45	576,00
Volume vendu selon le décret (m3)	2 553 491	2 629 643	2 552 559	2 510 958	2 554 125

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 aides accordées par les commissions de novembre et décembre ont été constatées après la clôture comptable 2020. Elles seront comptabilisées dans l'exercice 2020. A titre indicatif, le montant s'élève à 530,75 €.

→ ***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	67	85	35	41	83

3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE



3.1. L'inventaire des installations

3.1.1. LES INSTALLATIONS

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

Installation de captage

Source de Bayard
Sources de Charances

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
Brise charge Bassets	-
UP - Chauvet/ Basset	-
UP - Correo	-
UP - Courbe Bayard Romette	-
UP - La Descente	12 960
UP - Res de Charance	-
UP - Res Les Farauds	-
UP - Res Parassac	-
UP - Res Puymaure	-
Capacité totale	12 960

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Abadous	13
Charance	500
Fontreyne	500
Furons	100
Hauts de St Jean	500
Kapados	300
La Descente	5 000
La Descente 2	1 000
La Descente 3	500
La Garde	100
Les Emeyères	100
Les Emeyères 2	100
Les Eyssagnières	300
Les Farauds	50
Les Guérins	5
Parassac	800
Puymaure	500
Rochasson 1	500
Rochasson 2	500
Romette 1	50
Romette 2	50
Sainte Marguerite	100
Saint-Jean	100
Serviolan	300
Capacité totale	11 968

3.1.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Les propositions d'amélioration relatives aux installations ont été listées au paragraphe 1.4.2.

3.2. L'inventaire des réseaux

3.2.1. LES RESEAUX, EQUIPEMENTS, BRANCHEMENTS ET OUTILS DE COMPTAGE

Cette section présente la liste :

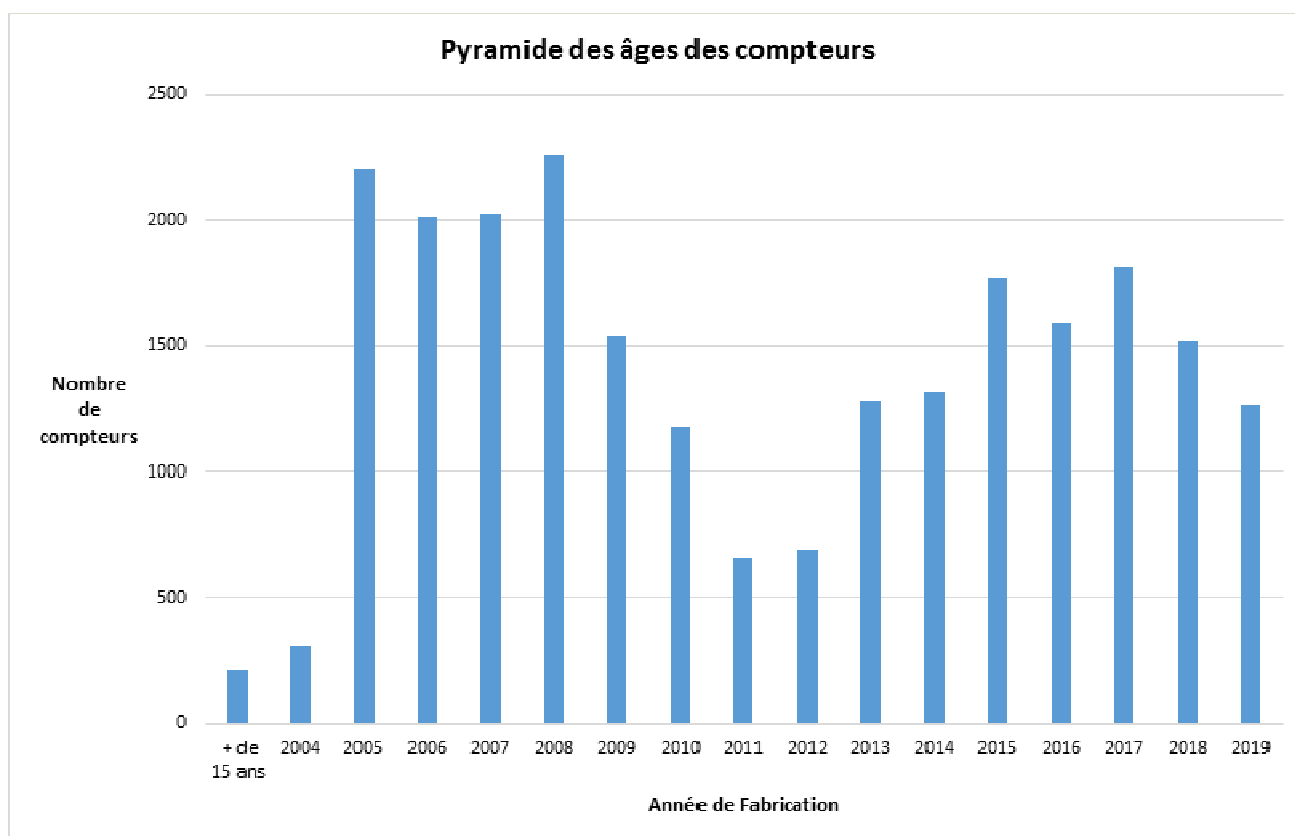
- des réseaux de distribution,
- des équipements du réseau,
- des branchements en domaine public,
- des outils de comptage

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	478,1	478,6	478,8	480,3	483,0*	0,6%
Longueur d'adduction (ml)	17 362	17 362	17 362	17 362	17 362	0,0%
Longueur de distribution (ml)	460 713	461 193	461 466	462 916	465 651*	0,6%
<i>dont canalisations</i>	317 915	318 080	318 080	318 955	321 310*	0,7%
<i>dont branchements</i>	142 798	143 113	143 386	143 961	144 341	0,3%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	588	722	724	728	735	1,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	578	535	537	541	546	0,9%
<i>dont bouches de lavage</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>dont bornes fontaine</i>	10	25	25	25	27	8,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	0	162	162	162	162	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	13 522	13 591	13 644	13 725	13 778	0,4%

*La différence de linéaire de réseau apparaissant en 2019 provient essentiellement d'une mise à jour des données cartographiques réalisée cette année.

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	22 874	23 104	23 311	23 406	23 640	1,0%	Bien de reprise



	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous DN (ml)	17 362	321 310	338 672
DN 25 (mm)		310	310
DN 30 (mm)		1 309	1 309
DN 40 (mm)		13 604	13 604
DN 50 (mm)		12 173	12 173
DN 60 (mm)		22 640	22 640
DN 75 (mm)		25 583	25 583
DN 80 (mm)		9 708	9 708
DN 90 (mm)		11 395	11 395
DN 100 (mm)		15 463	15 463
DN 110 (mm)		88 880	88 880
DN 125 (mm)		36 990	36 990
DN 150 (mm)		9 980	9 980
DN 160 (mm)		31 138	31 138
DN 175 (mm)		2 997	2 997
DN 200 (mm)		15 704	15 704
DN 250 (mm)		5 866	5 866
DN 300 (mm)		4 112	4 112
DN 400 (mm)		5 826	5 826
DN indéterminé (mm)	17 362	7 632	24 994

Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

3.2.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Les propositions d'amélioration relatives aux réseaux ont été listées au paragraphe 1.4.2.

3.2.3. 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	105	105	105	105	105

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau

		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		80 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	13
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	12
Total Parties A et B		45	40
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	105

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.

3.3. Gestion du patrimoine

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

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

3.3.1. LES RENOUVELLEMENTS 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 (voir page suivante)*

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice
SECTORISATIONS	
CH. AUROUZECR 200MM+TWINY	Renouvellement
BRISE CHARGE CHARANCE	
CAPTEUR NIVEAU, RESERVOIR CHARANCE	Renouvellement
COMPTEUR DE DISTRIBUTION, RESERVOIR CHARANCE	Renouvellement
DESINFECTION GENERATEUR UV	Renouvellement
REGARD TRAITEMENT U.V. LA GARDE	
TRAITEMENT UV	
GENERATEUR UV WEDECOBX 20	Renouvellement
STATION DE TRAITEMENT	
3 FILTRES ANCIENS	Renouvellement
DESINFECTION U. V.	
ENSEMBLE LAMPES UV	Rénovation
SURPRESSEUR DES FURONS	
ROBINETS CLAPETS	Renouvellement
2 GROUPES ELECTROPOMPE KSB	Rénovation
RESERVOIR A VESSIE	Rénovation
STATION DE POMPAGE SAINTE-MARGUERITE	
CAPTEUR DE PRESSION, POMPAGE STE MARGUERITE	Renouvellement
SURPRESSEUR LES HAUTS STE MARGUERITE	
COMPTEUR DISTRIBUTION 80MM	Renouvellement
RESERVOIR PUYMAURE	
COMPTEUR 100MM	Renouvellement
FERME LES GUERINS ET QUARTIER LES BARONS	
POMPAGE EN REGARD ROUTE DE JARJAYES	
ARMOIRE ELECTRIQUE ET TELEGESTION	Rénovation

→ Les réseaux

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

Lieu ou ouvrage	Description
Equipements	
Route de Veyne	Renouvellement d'un poteau incendie (financement collectivité)
La Pépinière	Renouvellement d'un poteau incendie (financement collectivité)
Canalisations	
Route de Valserres	Renouvellement de 160 ml de canalisation en PEHD DN 50
Rue de camargue, Res les Jardins	Renouvellement de 60 ml de canalisation en PVC DN 125
Rue charles Aurouze	Renouvellement de 42 ml de canalisation en FONTE DN 200
Cours Victor Hugo	Renouvellement de 42 ml de canalisation en FONTE DN 200
Route des Essagnières	Renouvellement de 230 ml de canalisation en PEHD DN 50
Rue de Villeneuve	Renouvellement de 130 ml de canalisation en PEHD DN 50
Rue Mardirossan	Renouvellement de 77 ml de canalisation en PEHD DN 50
Rue des Silos	Renouvellement de 160 ml de canalisation en PEHD DN 125
Avenue du Maréchal Foch	Renouvellement de 20 ml de canalisation en PVC DN 160
Route de Sainte Marguerite	Renouvellement de 40 ml de canalisation en PVC DN 160
Rond-Point de Saint Jean	Renouvellement de 62 ml de canalisation en PVC DN 110

Le détail du renouvellement des canalisations se trouve en annexe.

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

Lieu ou ouvrage	Description
Canalisation	
Cours Victor Hugo	Renouvellement de 136 ml de canalisation en FONTE DN 200
Ancienne Route de Veyne	Renouvellement de 305 ml de canalisation en PEHD DN 125
Chemin de Sainte Marthe	Renouvellement d'environ 40 ml de canalisation en PVC DN 125

Le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,60	0,66	0,50	0,43	0,43
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	317 915	318 080	318 080	318 955	321 310
Longueur renouvelée totale (ml)	880	1 751	1 512	1 306	1 504
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	880	1 393	1 512	1 306	1 023

→ Les branchements

Lieu ou ouvrage	Description
Branchements :	81 branchements renouvelés – longueur 912 ml
	53 branchements DN 25 mm, linéaire 553 ml
	16 branchements DN 32 mm, linéaire 154 ml
	5 branchements DN 40 mm, linéaire 42 ml
	7 branchements DN 50 mm, linéaire 163 ml

Renouvellement des branchements plomb	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de branchements	13 522	13 591	13 644	13 725	13 778	0,4%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	6	14	14	13	13	0,0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>Branchements plomb découverts pendant l'année</i>		4				
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	73	0	0	1	0	-100,0%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	92,41%	0,00%	0,00%	7,14%	0,00%	-100,0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2019 est de : 81

→ Les compteurs

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

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

Répondre aux exigences réglementaires et obligations contractuelles

Exigences réglementaires

En France, le « contrôle des compteurs d'eau froide en service » est réglementé par **l'arrêté du 6 mars 2007**.

Le texte réglementaire propose deux méthodes de vérification périodique du parc compteurs:

- Vérification unitaire qui consiste au renouvellement des compteurs selon les prescriptions relatives à l'âge et la classe métrologique des instruments de mesure (au terme de 15 ans de service pour les compteurs de classe C ou équivalent).
- Contrôle statistique sous la forme d'un étalonnage sur banc d'essais agréé COFRAC, d'un échantillon de compteurs constitué de manière aléatoire (tirage au sort) à partir du carnet métrologique des compteurs en service.

Veolia a opté pour **le renouvellement unitaire des compteurs** selon les prescriptions relatives à l'âge et à la classe métrologique des instruments de mesure.

Obligations contractuelles

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

Optimiser la performance économique du parc compteurs

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

Selon le résultat de l'étude, un programme de renouvellement appelé « plan économique » axé sur les compteurs enregistrant des consommations importantes, complète éventuellement les plans réglementaires et contractuelles.

Au travers de cette étude économique, Véolia s'attache à maintenir au plus haut la métrologie des compteurs des principaux consommateurs de manière à optimiser le rendement du parc compteurs.

Tenue à jour du carnet métrologique

Les compteurs en service sont répertoriés dans un carnet métrologique sur lequel sont consignées les informations prévues par la Décision Ministérielle du 30 décembre 2008.

Un bilan de complétion des informations réglementaires est dressé périodiquement.

Des actions correctives sont menées si nécessaire.

Renouvellement des compteurs	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de compteurs	22 874	23 104	23 311	23 406	23 640	1,0%
Nombre de compteurs remplacés	1 452	1 674	1 678	1 324	1 249	-5,7%
Taux de compteurs remplacés	6,4	7,3	7,2	5,7	5,3	-7,0%

3.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Les principaux travaux réalisés par le délégataire et financés par la collectivité :

Lieu ou ouvrage	Description
Réservoir des Abadous	Fourniture et pose d'une télésurveillance GSM, Sofrel de type LS 42, avec antenne déportée, capteur de niveau et 2 contacts anti-intrusion
Réservoir de Fontreyne	Mise en place d'un contact anti-intrusion (accès chambre de vannes) raccordé à la télésurveillance
Réservoir des Furons	Mise en place d'un contact anti-intrusion (accès chambre de vannes) raccordé à la télésurveillance
Réservoir des Hauts de Saint Jean	Fourniture et pose d'une télésurveillance GSM, Sofrel de type LS 42, avec antenne déportée, capteur de niveau et 2 contacts anti-intrusion
Réservoir de Kapados	Fourniture et pose d'une télésurveillance GSM, Sofrel de type LS 42, avec antenne déportée, capteur de niveau et 2 contacts anti-intrusion
Réservoir des Emeyères	Fourniture et pose d'une télésurveillance GSM, Sofrel de type LS 42, avec antenne déportée, capteur de niveau et 2 contacts anti-intrusion
Réservoir des Essagnières	Fourniture et pose d'une télésurveillance GSM, Sofrel de type LS 42, avec antenne déportée, capteur de niveau et 2 contacts anti-intrusion
Réservoir des Farauds	Mise en place de 2 contacts anti-intrusion (porte chambre de vannes et accès cuve), raccordé au Sofrel
Réservoir de Romette	Mise en place de 2 contacts anti-intrusion (porte chambre de vannes et accès cuve), raccordé au Sofrel
Réservoir de Sainte Marguerite	Fourniture et pose d'une télésurveillance GSM, Sofrel de type LS 42, avec antenne déportée, capteur de niveau et 2 contacts anti-intrusion
Réservoir de Saint Jean	Mise en place de 2 contacts anti-intrusion (porte chambre de vannes et accès cuve), raccordé au Sofrel
Réservoir de Serviolan	Mise en place d'un contact anti-intrusion (accès chambre de vannes) raccordé à la télésurveillance
Réservoir la Garde	Fourniture et pose d'une télésurveillance GSM, Sofrel de type LS 42, avec antenne déportée, capteur de niveau et 2 contacts anti-intrusion
Réservoir les Guerins	Fourniture et pose d'une télésurveillance GSM, Sofrel de type LS 42, avec antenne déportée, capteur de niveau et 2 contacts anti-intrusion
Réservoir de Charance	Mise en place de 2 contacts anti-intrusion (porte chambre de vannes et accès cuve), raccordé au Sofrel
Réservoir de Parassac	Mise en place de 2 contacts anti-intrusion (porte chambre de vannes et accès cuve), raccordé au Sofrel

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

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

Lieu ou ouvrage	Description
Branchements neufs :	53 branchements neufs – longueur 380 ml
	22 branchements DN 25 mm, linéaire 169 ml
	6 branchements DN 32 mm, linéaire 60 ml
	9 branchements DN 40 mm, linéaire 75 ml
	11 branchements DN 50 mm, linéaire 63 ml
	5 branchements DN >100 mm, linéaire 13 ml

Les principales opérations financées par la collectivité et réalisées par le délégataire figurent au tableau suivant :

Lieu ou ouvrage	Description
Equipement	
	Création de 5 nouveaux poteaux incendies
Les Chabrants	Pose d'une borne fontaine
Jardins familiaux de Beauregard	Pose d'une borne fontaine
Raccordement de canalisations	
Avenue Victor Hugo	Raccordement de la nouvelle canalisation
Ancienne route de Veyne	Raccordement de la nouvelle canalisation
Equipement du réseau	
Zone des Fauvins	Pose d'un réducteur bi-étage
Le Conservatoire	Pose d'un débitmètre réseau + télésurveillance
Fontreyne	Pose d'un débitmètre réseau + télésurveillance

Le nombre total de branchements neufs sur l'exercice 2019 est de : 53

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



4.1. La qualité de l'eau

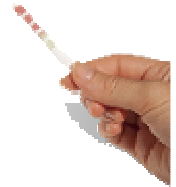
La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services. Elle figure légitimement au premier rang des exigences des consommateurs de service d'eau.

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

Composition de votre eau !



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



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	678	271	4
Physico-chimique	6433	111	321

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
E.Coli /100ml	0	1	0	1	107	45	0 n/100ml
Entérocoques fécaux	0	3	0	1	107	43	0 n/100ml
Turbidité	0	3,8	2	0	24	0	1 NFU
Turbidité Terrain	0,1	13	0	4	0	23	1 NFU

Une analyse en autocontrôle réalisée le 15/07/2019 sur le quartier de charance a révélé la présence de 3 entérocoques fécaux, la contre analyse réalisée immédiatement après la réception des résultats n'a pas confirmé ce résultat.

Une analyse en autocontrôle réalisée le 18/11/2019 sur le réservoir des Farauds a révélé la présence d'un E. Coli, la contre analyse réalisée immédiatement après la réception des résultats n'a pas confirmé ce résultat.

Quelques dépassement de turbidité peuvent ponctuellement être observés sur le réseau suite à des événements particuliers (manipulation de poteaux incendie, travaux) . Ces dépassements concernent l'eau traitée de l'usine de la Descente les 21/06/2019 (3,8NFU), 01/07/2019 (1,8NFU), 15/07/2019 (1,2NFU) et 22/07/2019 (1,1NFU) et le réservoir du château de Charance les 11/06/2019 (13NFU) et 15/07/2019 (1,3NFU).

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
Bactéries Coliformes	0	5000	4	4	109	43	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	4	4	0	6	0	2 Qualitatif
pH à température de l'eau	7,2	13,1	1	0	114	0	9 Unité pH
Turbidité	0,11	3,8	3	0	24	0	0,5 NFU
Turbidité Terrain	0,1	13	0	5	0	23	0,5 NFU

Le prélèvement réalisé en autocontrôle le 15/07/19 au réservoir de Charance a révélé la présence d'un coliforme, la contre analyse réalisée immédiatement après la réception des résultats était conforme et n'a pas confirmé ce résultat.

Le prélèvement réalisé en autocontrôle le 15/07/19 au le quartier de Charance a révélé la présence de 5000 coliformes, la contre analyse réalisée immédiatement après la réception des résultats était conforme et n'a pas confirmé ce résultat. Il s'agit sûrement d'une mauvaise manipulation lors du prélèvement.

Le prélèvement réalisé par l'ARS le 16/07/19 à la STEP de Gap a révélé la présence de 580 coliformes malgré la présence de chlore lors du prélèvement, la contre analyse réalisée immédiatement après la réception des résultats était conforme et n'a pas confirmé ce résultat. Le site où a eu lieu le prélèvement présente, de par sa nature (station d'épuration), un fort risque de contamination (retour d'eau, contamination manuportée...).

Le prélèvement réalisé par l'ARS le 30/08/19 au quartier de la Garde a révélé la présence de 10 coliformes, la contre analyse réalisée immédiatement après la réception des résultats était conforme et n'a pas confirmé ce résultat.

Le prélèvement réalisé par l'ARS le 02/09/19 aux chauvets a révélé la présence de 10 coliformes, la contre analyse réalisée immédiatement après la réception des résultats était conforme et n'a pas confirmé ce résultat.

Le prélèvement réalisé par l'ARS le 03/09/19 au quartier de Charance a révélé la présence d'un coliforme, la contre analyse réalisée immédiatement après la réception des résultats était conforme et n'a pas confirmé ce résultat.

Le prélèvement réalisé en autocontrôle le 18/11/19 au quartier de la Garde a révélé la présence de 2 coliformes, la contre analyse réalisée immédiatement après la réception des résultats était conforme et n'a pas confirmé ce résultat.

Quelques dépassement de turbidité peuvent ponctuellement être observés sur le réseau suite à des événements particuliers (pluie, manipulation de poteaux incendie, travaux).

Le prélèvement réalisée par l'ARS le 07/10/2019 au Centre d'Oxygénation de Bayard montre un pH de 13,1. Ce résultat est dû à une erreur de saisie.

→ 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	41,30	60	6	mg/l	Sans objet
Chlorures	0,40	4	23	mg/l	250
Fluorures	0	60	6	µg/l	1500
Magnésium	2,60	4,40	6	mg/l	Sans objet
Nitrates	0,80	4,70	29	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,06	6	µg/l	0,5
Potassium	0	0,50	6	mg/l	Sans objet
Sodium	1,50	2,10	6	mg/l	200
Sulfates	6,60	37,80	23	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	1,04	17,05	23	°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
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	99,05 %	98,15 %	99,05 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	104	106	104	77	107
Nombre de prélèvements non conformes	1	2	1	0	0
Nombre total de prélèvements	105	108	105	77	107
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	97,22 %	100,00 %	100,00 %	93,33 %	94,29 %
Nombre de prélèvements conformes	35	39	35	28	33
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	2	2
Nombre total de prélèvements	36	39	35	30	35

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).

Situation sur votre service :

Au titre du contrôle sanitaire ou de l'auto-surveillance, des recherches sur le paramètre CVM ont été engagées au cours de ces dernières années.

A ce jour, toutes les analyses réalisées par Veolia et/ou l'ARS se sont révélées conformes.

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

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

→ Le volume prélevé

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

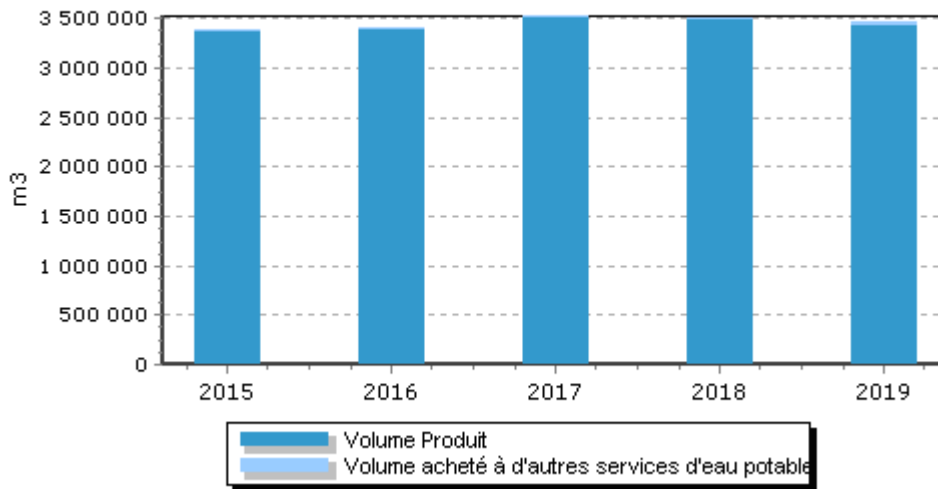
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume prélevé (m3)	3 483 026	3 495 763	3 612 910	3 486 526	3 434 883	-1,5%
Volume prélevé par ressource (m3)						
UP - Chauvet/ Basset	15 656	7 530	9 457	11 496	13 226	15,0%
UP - Courbe Bayard Romette	166 211	125 647	120 172	126 639	147 708	16,6%
UP - La Descente	2 779 863	2 910 564	2 992 168	2 877 637	2 846 091	-1,1%
UP - Res de Charance	56 028	63 073	68 575	60 697	69 385	14,3%
UP - Res Les Farauds	61 289	49 801	63 719	51 089	57 701	12,9%
UP - Res Parassac	79 795	77 734	81 388	94 184	70 316	-25,3%
UP - Res Puymaure	214 184	261 414	277 431	264 784	230 456	-13,0%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	377 212	381 818	419 182	388 066	370 768	-4,5%
Eau souterraine influencée	226 048	203 381	201 560	220 823	218 024	-1,3%
Eau de surface	2 839 711	2 910 564	2 992 168	2 877 637	2 846 091	-1,1%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume prélevé (m3)	3 483 026	3 495 763	3 612 910	3 486 526	3 434 883	-1,5%
Volume eau brute acheté	2 152 000	2 199 000	2 516 573	1 934 000	1 792 000	-7,3%
Besoin des usines	110 000	110 000	110 000	110 000	110 000	-100,0%
Volume produit (m3)	3 373 026	3 385 763	3 502 910	3 486 526	3 434 883	-1,5%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	21 054	17 985	25 714	24 777	31 186	25,9%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	88 223	97 080	87 988	104 997	147 834	40,8%
Volume mis en distribution (m3)	3 305 857	3 306 668	3 440 636	3 406 306	3 318 235	-2,6%

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
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	21 054	17 985	25 714	24 777	31 186	25,9%
LA ROCHE DES ARNAUDS	21 054	17 985	25 714	24 777	31 186	25,9%

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
Volume vendu selon le décret (m3)	2 553 491	2 629 643	2 552 559	2 510 958	2 554 125	1,7%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	2 465 268	2 532 563	2 464 571	2 405 961	2 406 291	0,0%
domestique ou assimilé	2 359 577	2 443 728	2 372 340	2 318 870	2 406 291	3,8%
autres que domestiques	105 691	88 835	92 231	87 091	0	-100,0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	88 223	97 080	87 988	104 997	147 834	40,8%

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume vendu (m3)	2 553 491	2 629 643	2 552 559	2 510 958	2 554 125	1,7%
<i>dont clients individuels</i>	1 846 515	1 864 116	1 864 051	1 825 552	1 866 816	2,3%
<i>dont clients industriels</i>	16 054	14 136	15 250	16 480	15 226	-7,6%
<i>dont clients collectifs</i>	275 863	252 196	258 848	248 264	252 696	1,8%
<i>dont irrigations agricoles</i>	2 018	3 339	2 638	4 620	5 208	12,7%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	88 223	97 080	87 988	104 997	147 834	40,8%
<i>dont bâtiments communaux</i>	205 256	398 776	168 670	171 482	148 611	-13,3%
<i>dont appareils publics</i>	119 562	0	155 114	139 563	117 734	-15,6%

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	88 223	97 080	87 988	104 997	147 834	40,8%
CA Gap-Tallard-Durance	47 902	55 315	43 871	60 801	94 419	55,3%
JARJAYES	850	785	587	1 424	734	-48,5%
NEFFES	39 471	40 980	43 530	42 772	52 681	23,2%

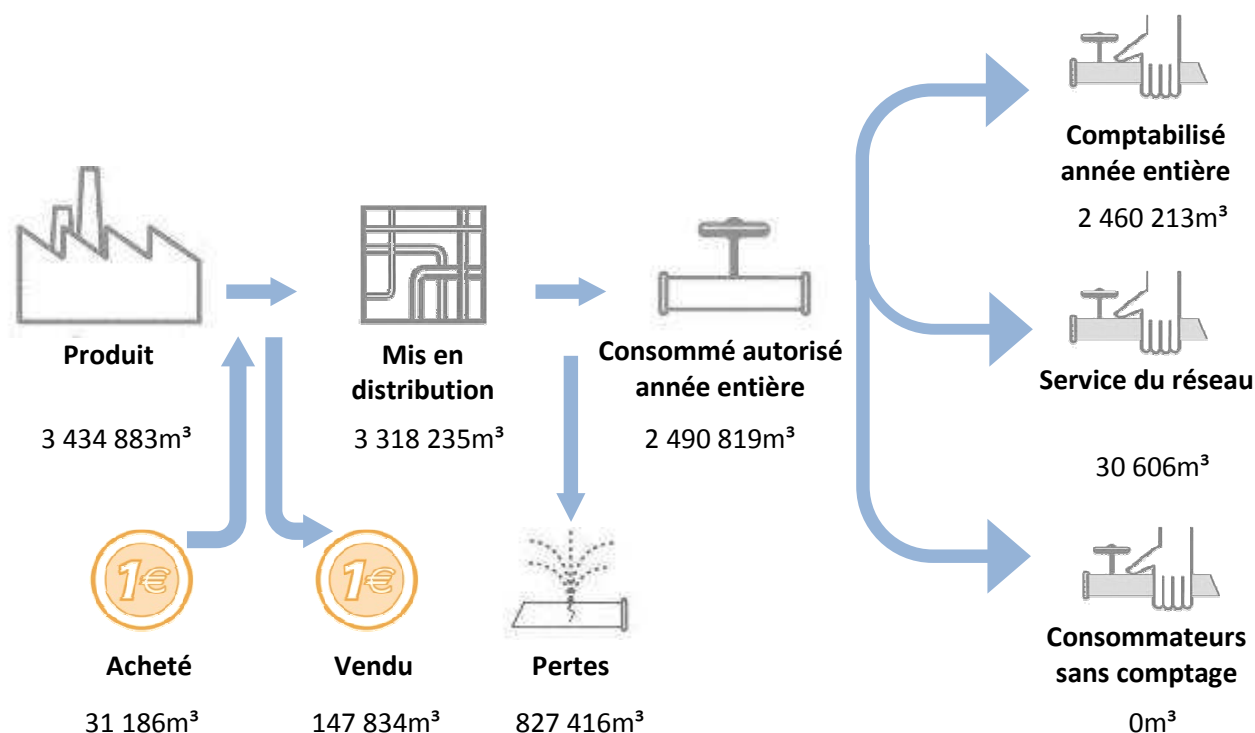
Les travaux réalisés sur le pompage des Jardins à Tallard (arrêt des pompes sur plusieurs périodes) a généré une diminution des achats d'eau de la communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance à la commune de Tallard. Par compensation, la communauté d'agglomération a dû acheter plus d'eau à la commune de Gap.

→ **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)	2 465 268	2 532 563	2 464 571	2 405 961	2 406 291	0,0%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	2 445 171	2 546 478	2 484 996	2 432 620	2 460 213	1,1%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	368	364	362	361	357	-1,1%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	0	0	0	0	0	0%
Volume de service du réseau (m3)	13 090	13 090	13 091	30 556	30 606	0,2%
Volume consommé autorisé (m3)	2 478 358	2 545 653	2 477 662	2 436 517	2 436 897	0,0%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	2 458 261	2 559 568	2 498 087	2 463 176	2 490 819	1,1%

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3. LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

période synchrone

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2019	74,6	69,50	7,58	7,84	22,50

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

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

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

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

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

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

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

Du 22 juin 2018 au 14 juin 2019

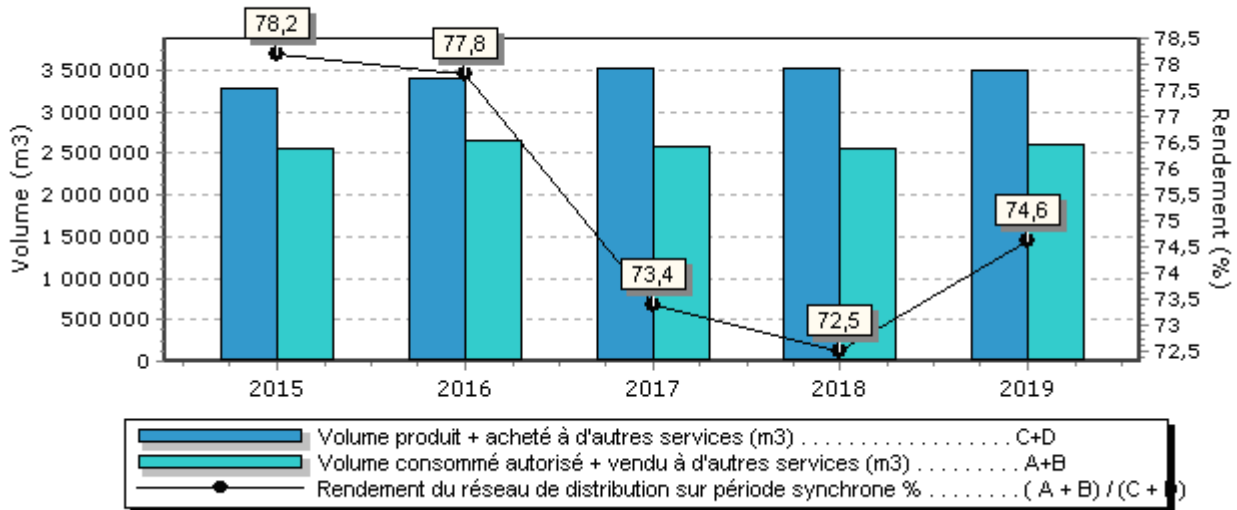
Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone » :

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)	78,2 %	77,8 %	73,4 %	72,5 %	74,6 %	2,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	2 458 261	2 559 568	2 498 087	2 463 176	2 490 819	1,1%
Volume vendu à d'autres services sur période synchrone (m3)..... B	99 703	96 147	84 183	97 148	121 796	25,4%
Volume produit sur période synchrone (m3)..... C	3 253 430	3 392 489	3 496 775	3 507 560	3 472 295	-1,0%
Volume acheté à d'autres services sur période synchrone (m3)..... D	19 759	19 668	20 239	24 814	29 379	18,4%

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

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

Evolution du rendement du réseau de distribution sur période synchrone



Détermination du seuil de rendement « Grenelle 2 »

La loi de Grenelle 2 vise un objectif général de rendement de **85 %**.

Pour les contrats dont le rendement du réseau est inférieur à 85%, l'objectif de rendement est pondéré en fonction de l'Indice Linéaire de Consommation (ILC).

Le seuil de rendement « Grenelle 2 » est alors calculé par application de la formule :

$$\text{Rdt \%} = 65 + 0,2 \times \text{ILC}$$

Le seuil de rendement « Grenelle 2 » pour le contrat de **Gap** s'établit à **69,50 %** en 2019.

Le rendement de réseau **2019** répond aux exigences fixées par le Grenelle 2.

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
Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	6,28	6,61	8,16	8,61	7,84
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	3 173 486	3 316 010	3 432 831	3 435 226	3 379 878
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	2 445 171	2 546 478	2 484 996	2 432 620	2 460 213
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	317 915	318 080	318 080	318 955	321 310

	2015	2016	2017	2018	2019
Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	6,16	6,50	8,05	8,35	7,58
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	3 173 486	3 316 010	3 432 831	3 435 226	3 379 878
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	2 458 261	2 559 568	2 498 087	2 463 176	2 490 819
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	317 915	318 080	318 080	318 955	321 310

4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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

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

4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

→ *Les installations*

Nom du réservoir	Date de nettoyage	Commentaires
La Descente	28/01/2019	Lavage
La Descente 2	02/01/2019	Lavage
La Descente 3	02/01/2019	Lavage
Rochasson 1	08/01/2019	Lavage
Rochasson 2	09/01/2019	Lavage
Puymaure	01/02/2019	Lavage
Fontreyne	14/01/2019	Lavage
Kapados	15/01/2019	Lavage
Serviolan	17/01/2019	Lavage
Les Eyssagnières	29/01/2019	Lavage
Sainte Marguerite	08/01/2019	Lavage
Les Emeyères 1	04/01/2019	Lavage
Les Emeyères 2	04/01/2019	Lavage
Saint-Jean	29/01/2019	Lavage
La Garde	11/02/2019	Lavage
Furons	11/02/2019	Lavage
Charance	14/02/2019	Lavage
Romette 1	25/02/2019	Lavage
Romette 2	26/02/2019	Lavage
Les Farauds	18/02/2019	Lavage
Parassac	24/01/2019	Lavage
Hauts de St Jean	18/02/2019	Lavage
Abadous	14/01/2019	Lavage

4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

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

4.3.3. LES RECHERCHES ET REPARATIONS DE FUITES

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	39	27	41	38	41	7,9%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	60	75	63	63	81	28,6%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,6	0,5	0,5	0,6	20,0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	11	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées	99	102	104	112	122	8,9%

4.4. L'efficacité environnementale

4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

	2015	2016	2017	2018	2019
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2015	2016	2017	2018	2019
UP - Chauvet/ Basset	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP - Courbe Bayard Romette	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP - La Descente	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP - Res de Charance	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP - Res Les Farauds	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP - Res Puymaure	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %

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
Energie relevée consommée (kWh)	94 092	88 862	103 343	99 395	107 176	7,8%
Installation de reprise	64 082	60 236	64 665	73 061	75 298	3,1%
Installation de production	30 010	28 626	38 678	26 334	31 878	21,1%

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

4.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ *La valorisation des déchets liés au service*



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

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

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

5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



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

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

→ Le CARE

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges 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: C5410 - GAP DSP EAU POTABLE

Eau

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
PRODUITS	3 245 455	3 243 127	-0.07 %
Exploitation du service	1 305 722	1 293 640	
Collectivités et autres organismes publics	1 625 702	1 664 205	
Travaux attribués à titre exclusif	131 280	96 199	
Produits accessoires	182 752	189 083	
CHARGES	3 425 326	3 439 806	0.42 %
Personnel	695 439	637 238	
Energie électrique	13 735	13 529	
Produits de traitement	5 175	4 658	
Analyses	9 138	18 780	
Sous-traitance, matières et fournitures	191 475	173 732	
Impôts locaux et taxes	155 430	155 970	
Autres dépenses d'exploitation	148 686	183 963	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	17 189	9 236	
<i>engins et véhicules</i>	48 225	87 318	
<i>informatique</i>	51 320	51 475	
<i>assurances</i>	18 498	10 831	
<i>locaux</i>	45 312	54 585	
<i>autres</i>	- 31 856	- 29 484	
Redevances contractuelles	26 792	26 735	
Contribution des services centraux et recherche	109 513	101 674	
Collectivités et autres organismes publics	1 625 702	1 664 205	
Charges relatives aux renouvellements	327 814	332 737	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	340	537	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	327 475	332 200	
Charges relatives aux investissements	13 583	13 787	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	13 583	13 787	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	84 370	82 067	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	18 470	30 730	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 179 870	- 196 677	-9.34 %
RESULTAT	- 179 870	- 196 678	-9.34 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/17/2020

→ **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.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

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

Collectivité: C5410 - GAP DSP EAU POTABLE

Eau

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	1 305 722	1 293 608	-0.93 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 301 166	1 282 093	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	4 556	11 515	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	0	32	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	0	32	
Exploitation du service	1 305 722	1 293 640	-0.93 %
Produits : part de la collectivité contractante	941 750	915 561	-2.78 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	945 046	919 006	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 3 296	- 3 445	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	83 880	81 592	-2.73 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	84 175	81 900	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 294	- 308	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	600 072	667 053	11.16 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	601 296	693 086	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 1 225	- 26 033	
Collectivités et autres organismes publics	1 625 702	1 664 205	2.37 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	131 280	96 199	-26.72 %
Produits accessoires	182 752	189 083	3.46 %

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

3/17/20

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

→ INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

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

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

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

Cette provision est calculée sur l'ensemble du stock de créances d'exploitation de plus d'un an de la Société, à hauteur de la part des produits qui lui revient (en excluant les produits facturés pour le compte des Collectivités et autres organismes) par application d'un taux moyen de produits propres uniforme pour toute la Société.

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

Le chiffre ainsi obtenu pour 2019 pour le contrat ressort à : 69 284 €

5.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

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

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

Nature	Renouvellement 2019
Branchements	112 004,46 €
Equipements	32 739,73 €
Dépenses à la fin de l'exercice	144 744,19 €

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

Nature	Renouvellement 2019
Canalisations	154 224,96 €
Dépenses à la fin de l'exercice	154 224,96 €

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 disposition¹, deux cas se présentent :

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

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ 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

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

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

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^{er} janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraite, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et

d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent 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 agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

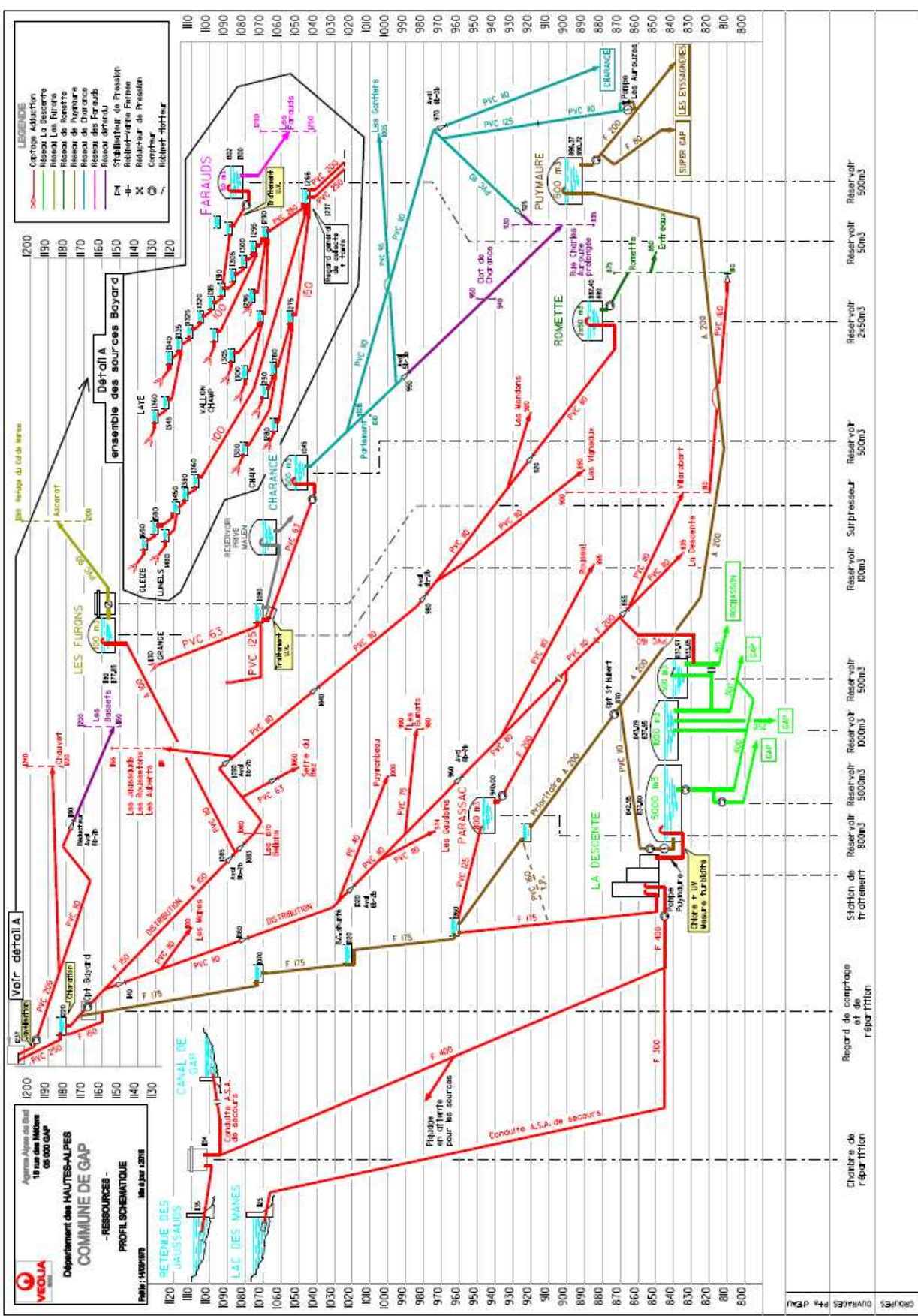
³ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de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

6. ANNEXES



6.1. La facture 120 m³

GAP	m ³	Prix au 01/01/2020	Montant au 01/01/2019	Montant au 01/01/2020	N/N-1
Production et distribution de l'eau			120,64	121,62	0,81%
Part délégataire			67,84	68,82	1,44%
Consommation	120	0,5735	67,84	68,82	1,44%
Part collectivité(s)			48,48	48,48	0,00%
Consommation	120	0,4040	48,48	48,48	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0360	4,32	4,32	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			85,20	85,20	0,00%
Part collectivité(s)			85,20	85,20	0,00%
Consommation	120	0,7100	85,20	85,20	0,00%
Organismes publics et TVA			69,14	69,19	0,07%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			18,74	18,79	0,27%
TOTAL € TTC			274,98	276,01	0,37%



Agence Alpes de l'eau
10 rue des Maires
05 000 GAP

Departement des HAUTES-ALPES
COMMUNE DE GAP
-RESSOURCES-
PROFIL SCHEMATIQUE
Echelle: 1:500000
Mars 2018

Station de traitement	Reservoir 800m ³	Reservoir 5000m ³	Reservoir 800m ³	Reservoir 500m ³	Reservoir 500m ³	Reservoir 2x50m ³	Reservoir 50m ³	Reservoir 500m ³
Regard de comptage et de répartition								
Chambre de répartition								
BOULES								

6.3. La qualité de l'eau

6.3.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	34	34	8	8
Physico-chimique	3402	3402	8	8

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.3.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	107	107	45	43	152	150
Physico-chimie	35	33	23	19	58	52

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

Voir commentaires paragraphe "4.1.2. L'eau produite et distribuée".

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	95,6 %	98,7 %
Physico-chimie	94,3 %	82,6 %	89,7 %

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

Voir commentaires paragraphe "4.1.2. L'eau produite et distribuée".

→ Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	214	214	89	87
Physico-chimique	1243	1241	23	19
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	430	426	174	170
Physico-chimique	1230	1222	103	98
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	586			

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

Voir commentaires paragraphe "4.1.2. L'eau produite et distribuée".

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

Voir pages suivante.

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

PC - Lac des Jaussauds

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		8	7	n/100ml	
Bact Sp Anaér SulfitoRed/20ml	0		0	1	n/20ml	
Bactéries Coliformes	0		14	3	n/100ml	
Cryptosporidium sp Eau Potable	0		0	2	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		14	8	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		8	8	n/100ml	<= 10000
Kystes Giardia sp Eau Potable	0		0	2	n/100ml	= 0
Salmonelles dans 5 L	0		0	7	n/5l	
Carbonates	0	0	0	7	mg/l CO3	
CO2 libre	0	5.766	13.2	7	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		4	7	Qualitatif	
Essai Marbre TAC	7.6	10.2	15.05	7	°F	
Essai Marbre TH	10.6	12.614	15.8	7	°F	
Hydrogénocarbonates	97	126.571	187	7	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.836	8.3	9	Unité pH	
pH après marbre	7.76	8.001	8.19	7	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.9	8.123	8.23	7	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.86	8.137	8.42	7	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	7	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	7.95	10.393	15.35	7	°F	
Titre Hydrotimétrique	11.36	13.001	16.06	7	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	7	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	7	mg/l Pt	<= 100
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0.2	0.746	1.5	7	NFU	
Turbidité Terrain	1	1.06	1.12	2	NFU	
Détergeant anionique	0	0.023	0.16	7	mg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	7	mg/l	<= 0.2
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	7	µg/l	<= 5
Température de l'eau	4.7	11.3	16.3	9	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	7	µg/l	<= 2000
Manganèse total	0	4.714	17	7	µg/l	
Calcium	38.2	44.543	57.5	7	mg/l	
Chlorures	1	1.471	2.1	7	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	202	265.571	324	7	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	288	291.5	295	2	µS/cm	<= 1100
Magnésium	4.1	4.514	5.4	7	mg/l	
Potassium	0	0.414	0.7	7	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	3.2	3.643	4.1	7	mg/l	
Sodium	1.5	1.971	2.7	7	mg/l	<= 200
Sulfates	10.8	30.857	39.9	7	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.543	0.7	7	mg/l C	<= 10
DBO (5 jours)	0	0.4	1.1	7	mg/l O2	
DCO	0	0	0	7	mg/l O2	
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	7	Qualitatif	

Matières en suspension	0	0.757	5.3	7	mg/l	
Oxygène dissous	8.1	9.771	12.8	7	mg/l	
O2 dissous % Saturation	90	108	144	7	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0.007	0.05	7	mg/l	<= 1.5
Azote Kjeldhal (en N)	0	0	0	7	mg/l	
Nitrates	0.8	1.471	2.9	7	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.029	0.06	7	mg/l	
Nitrites	0	0	0	7	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	7	mg/l P2O5	
Aluminium total	0	0.009	0.037	7	mg/l	
Antimoine	0	0	0	7	µg/l	
Arsenic	0	2.714	5	7	µg/l	<= 50
Baryum	0.017	0.035	0.043	7	mg/l	<= 1
Bore	0	0	0	7	µg/l	
Cadmium	0	0	0	7	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	7	µg/l	<= 50
Cuivre	0	0	0	7	mg/l	
Cyanures totaux	0	0	0	7	µg/l	<= 50
Fluorures	0	64.286	90	7	µg/l	
Mercure	0	0	0	7	µg/l	<= 1
Nickel	0	0	0	7	µg/l	
Plomb	0	0	0	7	µg/l	<= 50
Sélénium	0	0	0	7	µg/l	<= 10
Zinc	0	0.012	0.061	7	mg/l	<= 5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	7	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	7	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	7	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	7	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	7	µg/l	<= 0.2
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	7	µg/l	<= 0.2
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	7	µg/l	<= 0.2
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	7	µg/l	<= 0.2
Fluoranthène	0	0	0	7	µg/l	<= 0.2
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	7	µg/l	<= 0.2
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	7	µg/l	<= 0.2
Méthylisothiocyanate	0	0	0	7	µg/l	

PC - Sources de Laye

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	0		2	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre	2	2.1	2.2	2	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	3		4	2	Qualitatif	
Essai Marbre TAC	13.65	14.175	14.7	2	°F	
Essai Marbre TH	13.5	14.7	15.9	2	°F	
Hydrogénocarbonates	166	175	184	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.6	7.65	7.7	2	Unité pH	
pH après marbre	7.7	7.775	7.85	2	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.88	7.98	8.08	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.8	7.825	7.85	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	13.6	14.35	15.1	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	13.79	14.935	16.08	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 200
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.21	0.215	0.22	2	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Température de l'eau	6.9	7.8	8.7	2	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	2	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	
Calcium	45.3	52.5	59.7	2	mg/l	
Chlorures	0.5	0.95	1.4	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	283	292	301	2	µS/cm	
Magnésium	2.8	4.4	6	2	mg/l	
Potassium	0	0	0	2	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	4	4.3	4.6	2	mg/l	
Sodium	1.1	1.25	1.4	2	mg/l	<= 200
Sulfates	7	10	13	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.2	0.25	0.3	2	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	2	Qualitatif	
Oxygène dissous	9.9	10.2	10.5	2	mg/l	
O2 dissous % Saturation	111	114.5	118	2	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 4
Nitrates	1.5	2.15	2.8	2	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.03	0.045	0.06	2	mg/l	
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 100
Bore	0	0	0	2	µg/l	
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5

Fluorures	0	30	60	2	µg/l	
Nickel	0	0	0	2	µg/l	
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Benzo(1,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Méthylisothiocyanate	0	0	0	2	µg/l	
PCB 101	0	0	0	2	µg/l	
PCB 118	0	0	0	2	µg/l	
PCB 138	0	0	0	2	µg/l	
PCB 153	0	0	0	2	µg/l	
PCB 180	0	0	0	2	µg/l	
PCB 28	0	0	0	2	µg/l	
PCB 52	0	0	0	2	µg/l	

UP - Brise ch.Source Charance

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		67	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		1	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.7	7.8	7.9	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.72	7.75	7.78	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	14.35	14.65	14.95	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	14.84	15.385	15.93	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.16	0.205	0.25	2	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.5	3.825	13	4	NFU	<= 1
Température de l'air	9.4	10.7	12	2	°C	
Température de l'eau	8.1	8.75	9.4	2	°C	<= 25
Chlorures	0.7	1.1	1.5	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	299	310.5	322	2	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	10.1	17.25	24.4	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.35	0.4	2	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1	1.05	1.1	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.02	0.02	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0	0	6	mg/l	
Chlore total	0	0	0	6	mg/l	

UP - Regard chloration Bayard

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		30	12	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		4	12	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		10	13	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	12	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	12	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre	5.2	5.9	6.6	2	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	3		4	2	Qualitatif	[1 - 2]
Essai Marbre TAC	14.95	14.975	15	2	°F	
Essai Marbre TH	14.9	15.4	15.9	2	°F	
Hydrogénocarbonates	187	187.5	188	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.675	8	8	Unité pH	[6,5 - 9]
pH après marbre	7.56	7.65	7.74	2	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.88	7.92	7.96	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.77	7.887	8.14	7	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	9.55	14.457	16.4	7	°F	
Titre Hydrotimétrique	9.64	14.709	17.05	7	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	7	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0.11	0.189	0.36	7	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.1	0.436	0.68	5	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	4.3	12.067	20.8	6	°C	
Température de l'eau	5.4	9.525	17	8	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	54.3	56.7	59.1	2	mg/l	
Chlorures	0.4	1.157	1.5	7	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	208	292.286	325	7	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	2.6	2.95	3.3	2	mg/l	
Potassium	0	0	0	2	mg/l	
Sodium	1.5	1.5	1.5	2	mg/l	<= 200
Sulfates	6.6	8.7	14	7	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.186	0.3	7	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	7	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.2	2.371	3.3	7	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.049	0.07	7	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	7	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2

Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.012	0.013	0.013	2	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	0	25	50	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	2	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	0	0	0	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0	0.175	0.35	13	mg/l	
Chlore total	0	0.182	0.33	11	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.14	0.28	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0.14	0.28	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

UP - Regard Cpt R.des Arnauds

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	4	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		2	4	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	= 0
Turbidité Terrain	0.2	0.37	0.48	4	NFU	<= 1
Chlore libre	0	0	0	2	mg/l	
Chlore total	0	0	0	2	mg/l	

UP - Réservoir des Farauds

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		299	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		25	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		1	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		1	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.5	7.5	7.5	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.7	7.755	7.81	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	13.2	13.3	13.4	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	14.02	14.375	14.73	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.21	0.275	0.34	2	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.2	0.37	0.5	4	NFU	<= 1
Température de l'air	2.8	9.75	16.7	2	°C	
Température de l'eau	6.6	7.05	7.5	2	°C	<= 25
Chlorures	0.4	2.2	4	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	275	286.5	298	2	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	14.7	14.8	14.9	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.45	0.6	2	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.9	1.15	1.4	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.025	0.03	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0	0	4	mg/l	
Chlore total	0	0	0	4	mg/l	

UP - Station de la Descente

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	18	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		49	18	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		17	18	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	18	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	18	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	18	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	4	mg/l CO3	
CO2 libre	0	2	4.1	4	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		4	4	Qualitatif	[1 - 2]
Essai Marbre TAC	10	12.35	14.8	4	°F	
Essai Marbre TH	11.6	13.65	15.6	4	°F	
Hydrogénocarbonates	122	155.5	187	4	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.877	8.1	13	Unité pH	[6,5 - 9]
pH après marbre	7.83	7.918	8.03	4	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.88	7.998	8.07	4	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.51	7.999	8.14	12	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	4	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	8.2	11.963	15.3	12	°F	
Titre Hydrotimétrique	1.04	12.881	16.73	12	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	12	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Turbidité	0.16	0.677	3.8	13	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.4	0.66	1.2	6	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	7.6	13.25	22.2	8	°C	
Température de l'eau	5.5	11	18	13	°C	<= 25
Fer total	0	6.25	25	4	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Calcium	41.3	51.05	60	4	mg/l	
Chlorures	1.5	1.833	2.3	12	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	232	286.417	339	12	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	3.9	4.15	4.4	4	mg/l	
Potassium	0	0.125	0.5	4	mg/l	
Sodium	1.6	1.825	2.1	4	mg/l	<= 200
Sulfates	10	22.35	37.8	12	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.2	0.483	1	12	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0	0.006	0.032	5	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.9	1.875	3.5	12	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.038	0.07	12	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1

Aluminium total	0	0.013	0.053	4	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Baryum	0.017	0.023	0.026	4	mg/l	<= 0.7
Bore	0	3	12	4	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Fluorures	0	42.5	60	4	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	4	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	4	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	4	µg/l	
Imidaclopride	0	0.004	0.02	5	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0	0.016	0.064	4	µg/l	<= 0.5
Activité alpha totale	0	0.025	0.04	4	Bq/l	
Activité bêta due au K40	0	4	16	4	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0.019	0.076	4	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0.035	0.09	4	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	4	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	4	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.2	0.313	0.41	19	mg/l	
Chlore total	0.27	0.363	0.47	17	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	4	µg/l	
Chloroforme	2.1	2.325	2.4	4	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.108	0.22	4	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0.463	0.65	4	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.4	2.895	3.27	4	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Atrazine	0	0.002	0.012	5	µg/l	<= 0.1

ZD - Bayard,Romette,Puymaure,Chauv

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	20	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		15	20	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		6	20	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	20	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	20	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	20	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.4	7.735	8.1	17	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.8	7.951	8.12	16	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	16	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	16	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	16	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	16	Qualitatif	
Turbidité	0	0.187	0.37	16	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.2	0.398	0.5	4	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	20.7	22.2	23.7	2	°C	
Température de l'eau	6.1	11.971	18.4	17	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	275	304.5	336	16	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0	0.263	0.5	16	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	16	mg/l	<= 0.1
Azote Kjeldhal (en N)	0	0	0	2	mg/l	
Nitrates	2.6	3.65	4.7	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.05	0.07	0.09	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	2	mg/l P2O5	
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	0.148	0.148	0.148	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-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
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	0.004	0.007	2	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1

Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	2	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.21	0.47	20	mg/l	
Chlore total	0	0.243	0.52	18	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0	0.9	1.8	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.21	0.285	0.36	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0.49	0.98	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.21	1.675	3.14	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

ZD - Gap Centre

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	62	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		19	62	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		53	62	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		580	62	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	63	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	62	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.2	7.828	8.2	61	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.1	8.018	8.17	58	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	58	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	9	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	58	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	58	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	58	Qualitatif	
Turbidité	0.17	0.424	1.7	58	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.3	0.498	0.9	4	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	3.2	15.7	21.7	4	°C	
Température de l'eau	6	13.83	23.7	61	°C	<= 25
Fer total	0	16.25	29	4	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	230	278.931	322	58	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0.2	0.46	1.1	58	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0.001	0.05	58	mg/l	<= 0.1
Azote Kjeldhal (en N)	0	0	0	4	mg/l	
Nitrates	0.8	1.85	3.7	4	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.038	0.07	4	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.5
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	4	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	4	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	4	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Cuivre	0	0.256	0.596	3	mg/l	<= 2
Nickel	0	1.667	5	3	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	4	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	4	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1

Fluoranthène	0	0.002	0.007	4	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	4	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.202	0.42	62	mg/l	
Chlore total	0	0.241	0.49	60	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	3	µg/l	
Chloroforme	2.9	4.367	5.5	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.167	0.28	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.83	1.077	1.3	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3.95	5.61	6.6	3	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	4	µg/l	<= 1

ZD - Les Farauds, Golf

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	7	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		25	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		20	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	7	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.7	9.6	13.1	3	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.88	7.923	8	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0.21	0.64	0.94	3	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.2	0.375	0.5	4	NFU	<= 2
Température de l'eau	9.8	14.233	19.7	3	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	278	285	289	3	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0	0.167	0.3	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0	0	4	mg/l	
Chlore total	0	0	0	4	mg/l	

ZD - Quartier Charance

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	8	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	8	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		14	8	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		Incomptable	8	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		3	8	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.725	8	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.77	7.848	7.95	4	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	4	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Turbidité	0.19	0.26	0.39	4	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.5	0.825	1.8	4	NFU	<= 2
Température de l'eau	7.9	11.825	18.1	4	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	284	308	362	4	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0.3	0.65	1	4	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.034	0.27	8	mg/l	
Chlore total	0	0.041	0.33	8	mg/l	

ZD - Quartier La Garde

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	7	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		64	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		62	7	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		10	8	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.7	7.875	8	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	8.09	8.09	8.09	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0.12	0.133	0.16	3	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.3	0.358	0.43	4	NFU	<= 2
Température de l'air	16.9	16.9	16.9	1	°C	
Température de l'eau	11.3	14.775	17.9	4	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	201	206	210	3	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0.3	0.433	0.7	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0	0	6	mg/l	
Chlore total	0	0	0	6	mg/l	

6.4. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
UP - La Descente						
Energie relevée consommée (kWh)	30 010	28 626	38 678	26 334	31 878	21,1%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur (Voir page suivante)

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
REP - Les Aurouzes						
Energie relevée consommée (kWh)	487	680	1 180	397	727	83,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	243 500	813	284	571	1 098	92,3%
Volume pompé (m3)	2	836	4 161	695	662	-4,7%
REP - Puymaure						
Volume pompé (m3)	0	0	21 593	432	909	110,4%
REP - Res Kapados						
Energie relevée consommée (kWh)	555	2 609	2 013	4 428	2 986	-32,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	177	536	2 969	444	305	-31,3%
Volume pompé (m3)	3 135	4 867	678	9 964	9 802	-1,6%
REP - St. Marguerite						
Energie relevée consommée (kWh)	5 876	8 593	7 977	9 327	11 267	20,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	302	480	435	453	472	4,2%
Volume pompé (m3)	19 446	17 894	18 328	20 594	23 889	16,0%
REP - Treschatel						
Energie relevée consommée (kWh)	34 140	31 467	39 839	37 582	41 355	10,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	474	452	498	489	511	4,5%
Volume pompé (m3)	72 060	69 687	80 033	76 930	80 929	5,2%
SURP - La Pallud						
Energie relevée consommée (kWh)	2 814	1 947	1 911	2 435	2 127	-12,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	467	1 103	831	793	755	-4,8%
Volume pompé (m3)	6 029	1 765	2 301	3 072	2 819	-8,2%
SURP - Les Fauvins						
Energie relevée consommée (kWh)	3 917	3 606	4 710	8 485	4 029	-52,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	486	548	506	443	694	56,7%
Volume pompé (m3)	8 057	6 580	9 309	19 166	5 802	-69,7%
SURP - Les Furons						
Energie relevée consommée (kWh)	9 452	4 776	1 949	2 163	4 625	113,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	11 120	15 162	5 997	2 888	4 078	41,2%
Volume pompé (m3)	850	315	325	749	1 134	51,4%
SURP - Les Guerins						
Energie relevée consommée (kWh)	826	764	450	920	949	3,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	884	925	698	661	3 101	369,1%
Volume pompé (m3)	934	826	645	1 392	306	-78,0%
SURP - St. Marguerite						
Energie relevée consommée (kWh)	6 015	5 794	4 636	7 324	7 233	-1,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	2 589	1 703	1 866	3 255	4 034	23,9%
Volume pompé (m3)	2 323	3 402	2 485	2 250	1 793	-20,3%

6.5. Les engagements spécifiques au service

→ *Récupération de la TVA de la Collectivité*

Cet état sera remis à la collectivité sur demande.

→ *La couverture des risques*

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

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

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



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

Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS

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

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

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

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





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

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

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

(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC www.qualiteconstruction.com

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

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

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

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

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





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

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

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

Fait à PARIS
Le 20/12/2019

Le Président du Directoire
Par délégation



SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com



ATTESTATION D'ASSURANCE

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

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

agissant par délégation et pour le compte des assureurs

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fait à Puteaux, le 27/12/2019



Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

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

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

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

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

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

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

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT :

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

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

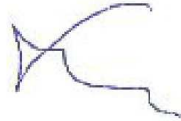
Période de la police du 01/01/2020 au 31/12/2020 inclus.

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

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

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



Attestation d'Assurance

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

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

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

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

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218420** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités.

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

Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) 10 000 000 EUR Par sinistre

Responsabilité Civile Après-Livraison, Après Réception et Responsabilité Civile Professionnelle

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) 10 000 000 EUR Par année d'assurance

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

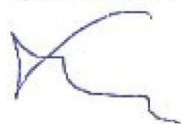
Période d'assurance du 01/01/2020 au 31/12/2020

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

Fait à Paris La Défense, le 05/11/2019

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



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

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

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

L'organisation de Veolia Eau, construite depuis 2018 selon une logique « gLocale » dans le cadre du projet d'entreprise « Osons 20/20 », répond à ces enjeux. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 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 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^{er} 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^{er} janvier 2015, la charge portée dans le CARE au titre d'une obligation contractuelle de type « garantie pour continuité de service » correspond désormais aux travaux réalisés dans l'exercice sans que ne soit plus effectué le lissage évoqué ci-dessus ; ce dernier ne concerne donc désormais que les contrats ayant pris effet antérieurement.

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Investissements du domaine privé

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

- Provisions pour investissements futurs

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 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 sous-traitance. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

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

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

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

Notes :

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

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

6.7. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

Adresse
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN
572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au
until

2021-08-20

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

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



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Real le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, tel tel en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only available on www.afnor.org
afnor is real time that the company is certified. Consultable en temps réel de la certification de l'organisme. Pour les détails sur www.afnor.org.
Certificat consultable en temps réel de la certification de l'organisme. Pour les détails sur www.afnor.org.
afnor est en temps réel de la certification de l'organisme. Pour les détails sur www.afnor.org.

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^{er} 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) 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 m³ 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 : m³/jour).

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche de sécurité alimentaire effectuée par le 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 : m³/client/an).

Consommation globale unitaire :

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

- Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ILC : Indice Linéaire de Consommation ($m^3/j/km$) 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 Mm³/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 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ◆ Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique
- ◆ Et le cas échéant ceux réalisés par le 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 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.10. Autres annexes

RENOUVELLEMENT – DETAILS DES CHARGES

Tableau de suivi du programme de renouvellement sur le réseau d'eau potable, ville de Gap : Situation au 31/12/2019

Libellé chantier	mml	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Réalisé 2018	Réalisé 2019
Chantiers 2013	400	82 624						
Chantiers 2014	718		173 785					
Chantiers 2015	940			134 217				
Chantiers 2016	1393				157 020			
Chantiers 2017	1 442					160 082		
Chantiers 2018	500						193 517	
2019 : Route de Valsarres	160							19 043
2019 : Rue de Camargue, Res. Les Jardins	60							15 673
2019 : Rue Charles Aurouze	42							14 779
2019 : Cours Victor Hugo	42							11 956
2019 : Route des Essagnières	230							14 516
2019 : Rue de Villeneuve	130							29 016
2019 : Rue Mardirossan	77							11 762
2019 : Rue des Silos	160							24 186
2019 : Avenue du Maréchal Foch	20							3 232
2019 : Route de Sainte Marguerite	40							5 202
2019 : Rond Point de Saint Jean	62							4 860
Total	6 199	82 624	173 785	134 217	156 559	160 082	193 517	154 225
Solde cumulé (avec actualisation)		- 4 625	-20 293	4 669	2 846	-536	- 35 990	- 34 215

Libellé chantier	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Réalisé 2018	Réalisé 2019
Branchements	45 362	144 939	177 242	168 838	151 043	136 729	112 004
Divers équipements	13 820	22 630	23 725	19 265	32 011	27 248	32 740
Total	59 182	167 569	200 967	188 104	183 054	163 977	144 744
Solde cumulé (avec actualisation)	24 417	26 316	- 4 043	- 25 807	- 40 913	- 35 681	- 13 225

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 27 : route de Valsерres

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	PEHD 50 mm
	linéaire (ml) :	160

Montant des travaux réalisés HT = 19 043 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 28 : rue de Camargue , résidence les Jardins

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	PVC 125 mm
	linéaire (ml) :	60

Montant des travaux réalisés HT = 15 673 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 29 : rue Charles Aurouze

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	fonte 200 mm
	linéaire (ml) :	42

Montant des travaux réalisés HT = 14 779 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 30 : cours Victor Hugo

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	fonte 200 mm
	linéaire (ml) :	42

Montant des travaux réalisés HT = 11 956 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 31 : route des Essagnières

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	PEHD 50 mm
	linéaire (ml) :	230

Montant des travaux réalisés HT = 14 516 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 32 : rue de Villeneuve

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	PEHD 50 mm
	linéaire (ml) :	130

Montant des travaux réalisés HT = 29 016 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 33 : rue Mardirossan

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	PEHD 50 mm
	linéaire (ml) :	77

Montant des travaux réalisés HT = 11762 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 34 : rue des Silos

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	PEHD 125 mm
	linéaire (ml) :	160

Montant des travaux réalisés HT = 24 186 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 35 : av Maréchal Foch

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	PVC 160 mm
	linéaire (ml) :	20

Montant des travaux réalisés HT = 3 232 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 36 : rte de ste Marguerite

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	PVC 160 mm
	linéaire (ml) :	40

Montant des travaux réalisés HT = 5 202 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N 37 : rond poibnt de st Jean

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation	PVC 110 mm
	linéaire (ml) :	62

Montant des travaux réalisés HT = 4 860 euros

fonds de garantie , ville de Gap

Année : 2019

Chantier n 1 : renouvellement des branchements eau potable

nombre de branchements renouvelés : 81 u

Montant des travaux réalisés HT= 112 004 euros

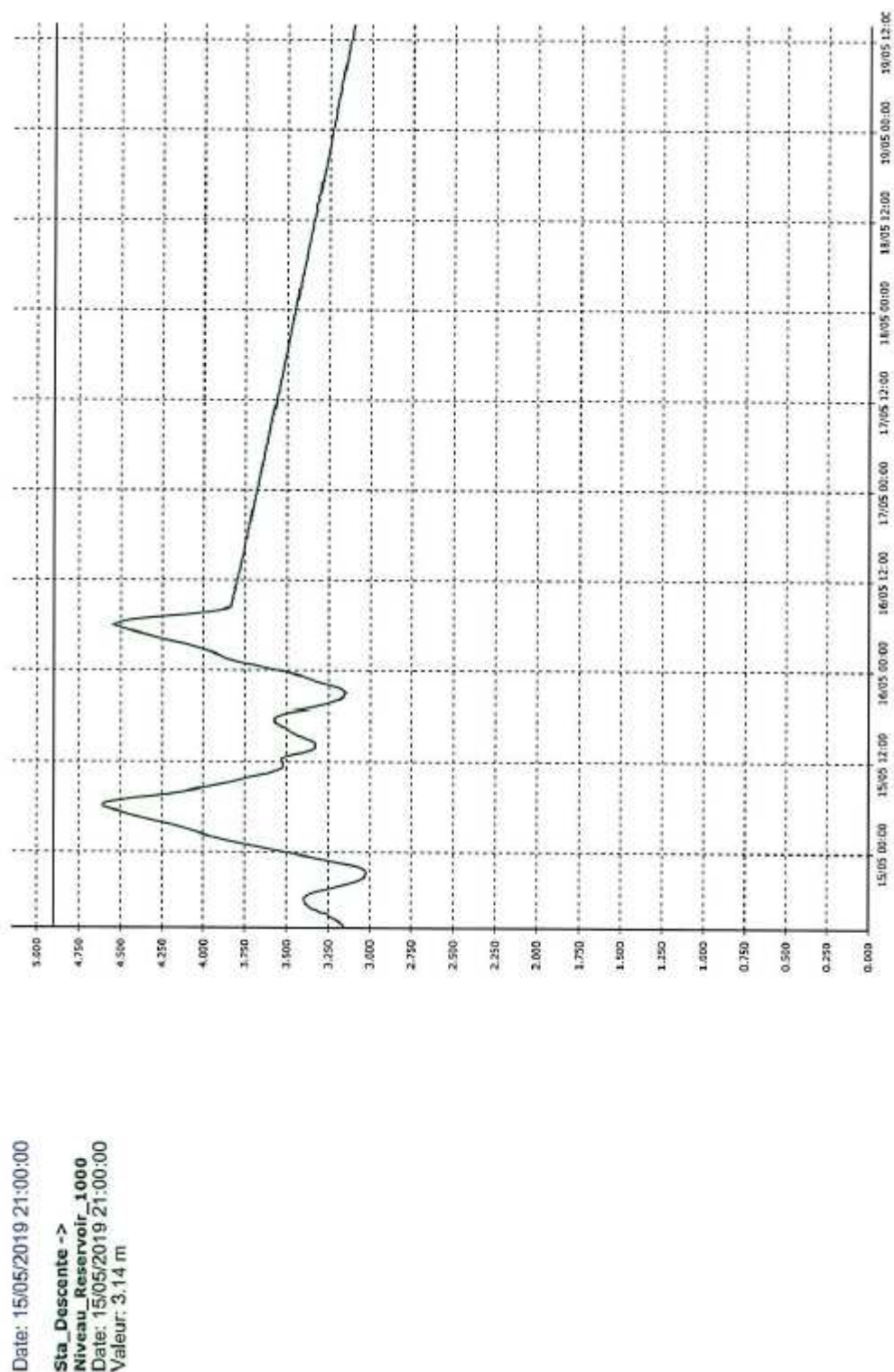
fonds de garantie , ville de Gap

Année : 2019

Chantier N2: électromécanique

site	opérations réalisées	montant HT
Usine de la Descente , réacteur UV	renouvellement lampes UV	6979
traitement UV la Garde	renouvellement lampes UV	796
traitement UV Charance	renouvellement lampes UV	1386
réservoir de Charance	renouvellement capteur de niveau	402
réservoir de Charance	renouvellement compteur de distribution	1358
rue Charles Aurouze	renouvellement débitmètre sectorisation	2443
usine de la Descente ,support pour plancher sur filtres 4	renouvellement plaque support filtrant	2874
réservoir les Furons	renouvellement hydraulique surpresseur	9949
réservoir les Furons	renouvellement 2 pompes surpresseur	1228
réservoir les Furons	renouvellement réservoir à vessie surpresseur	966
pompage les Guérins	renouvellement carte modem	648
surpresseur de ste Marguerite	renouvellement compteur de refoulement	416
pompage ste Marguerite	renouvellement capteur de pression	446
réservoir Puymaure	renouvellement lampes UV	2848
Montant des travaux réalisés HT		32739

La courbe du réservoir de la descente 1000 m³ illustre la perte de hauteur (donc de volume d'eau) lorsque le réservoir est à l'arrêt (deuxième partie de la courbe).



Ressourcer le monde

Credits photos : © Gettyimages

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com