

COMMUNE DE CHEF BOUTONNE DEUX SEVRES

RAPPORT SUR LA QUALITE ET LE PRIX DE L'EAU



2017

Le Contrat

Chiffres clés



2 239

Nombre d'habitants desservis



1 277

Nombre d'abonnés
(clients)



Nombre d'installations de
production



Nombre de réservoirs



47

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



83,2

Rendement de réseau (%)



129

Consommation moyenne (l/hab/j)

Les faits marquants de l'année 2017

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Renouvellement de la conduite ainsi que des branchements d'eau potable Avenue Kennedy.
- Pose d'une télégestion pour le compteur d'achat d'eau de Lussais.
- Pose d'une purge automatique suite aux problèmes de qualité d'eau Rue du Chemin Vert.

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

- Renouvellement de la conduite ainsi que des branchements Rue du Dr Laffitte.

Les propositions d'amélioration concernant le patrimoine seront détaillées au paragraphe 3.5.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

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

Ce règlement introduit notamment un changement majeur : la preuve de la conformité au Règlement doit être apportée par le Responsable du traitement, c'est à dire par celui qui définit les finalités et les moyens du traitement. Il introduit aussi le principe de co-responsabilité qui pourrait s'appliquer conjointement aux autorités organisatrices et opérateurs de services.

Le Règlement s'appliquant à tous les traitements de données à caractère personnel existants, les collectes et les traitements de données requis dans les contrats de DSP sont susceptibles d'être concernés par la nouvelle réglementation. Il convient donc d'examiner les dispositions contractuelles au regard de ces nouvelles exigences, pour le cas échéant les adapter, afin de ne pas s'exposer à des sanctions dont la sévérité a été considérablement durcie.

Les indicateurs réglementaires 2017

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	2 239
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	2,91 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	101
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	83,2 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,10 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	1,76 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	/
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	0 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	2
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	69
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	4,70 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	2,71 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	14,10 u/1000 abonnés

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

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

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

Autres chiffres clés de l'année 2017

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2017
Volume prélevé	Délégataire	/
Volume produit	Délégataire	/
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	142 385 m ³
Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	142 385 m ³
Volume de service du réseau	Délégataire	4 151 m ³
Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	118 473 m ³
Nombre de fuites réparées	Délégataire	12
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2017
Nombre d'installations de production	Délégataire	/
Capacité totale de production	Délégataire	m ³ /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	/
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	/
Longueur de réseau	Délégataire	47 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	37 km
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
Nombre de branchements	Délégataire	1 446
Nombre de branchements en plomb	Délégataire	/
Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
Nombre de branchements neufs	Délégataire	0
Nombre de compteurs	Délégataire	1 472
Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	25
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2017
Nombre de communes	Délégataire	1
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 277
- Abonnés domestiques	Délégataire	1 276
- Abonnés non domestiques	Délégataire	1
- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	/
Volume vendu	Délégataire	108 321 m ³
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	108 101 m ³
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	220 m ³
- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	/
Consommation moyenne	Délégataire	129 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Délégataire	86 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 CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2017
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	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	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2017
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2017
Energie relevée consommée	Délégataire	4 488 kWh

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. Elle 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 CHEF BOUTONNE, 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 :

CHEF-BOUTONNE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2018	N/N-1
Part délégataire			140,82	141,25	0,31%
Abonnement			39,44	39,56	0,30%
Consommation	120	0,8474	101,38	101,69	0,31%
Part communale			145,10	141,50	-2,48%
Abonnement			45,50	45,50	0,00%
Consommation	120	0,8000	99,60	96,00	-3,61%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0749	9,96	8,99	-9,74%
Organismes publics			38,40	39,60	3,13%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	38,40	39,60	3,13%
Total € HT			334,28	331,34	-0,88%
TVA			18,39	18,22	-0,92%
Total TTC			352,67	349,56	-0,88%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,94	2,91	-1,02%

LA FACTURE DE 120 M ²	m ³	Prix au 01/01/2018	Montant au 01/01/2017	Montant au 01/01/2018	N/N-1
Production et distribution de l'eau			295,88	291,74	-1,40%
Part délégataire			140,82	141,25	0,31%
Abonnement			39,44	39,56	0,30%
Consommation	120	0,8474	101,38	101,69	0,31%
Part communale			145,10	141,50	-2,48%
Abonnement			45,50	45,50	0,00%
Consommation	120	0,8000	99,60	96,00	-3,61%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0749	9,96	8,99	-9,74%
Collecte et dépollution des eaux usées			225,70	225,70	0,00%
Part communale			39,70	39,70	0,00%
Abonnement			39,70	39,70	0,00%
Part syndicale			186,00	186,00	0,00%
Consommation	120	1,5500	186,00	186,00	0,00%
Organismes publics et TVA			111,70	113,39	1,51%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	38,40	39,60	3,13%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	29,40	30,00	2,04%
TVA			43,90	43,79	-0,25%
TOTAL € TTC			633,28	630,83	-0,39%

Les abonnés du service

→ *Le nombre d'abonnés*

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

	2016	2017	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	1 280	1 277	-0,2%
domestiques ou assimilés	1 279	1 276	-0,2%
autres que domestiques	1	1	0,0%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2016	2017	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	122	103	-15,6%
Taux de clients mensualisés	32,9 %	34,3 %	4,3%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	22,7 %	23,3 %	2,6%
Taux de mutation	9,9 %	8,4 %	-15,2%

La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services.

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...).

LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

Sur 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	42	324	22
Physico-chimique	130	773	58

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 paramètres analytiques

Détail des non-conformités par rapport aux limites de qualité : tous les résultats sont conformes

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	3	0	3	7	54	0 n/100ml
Bactéries Coliformes	0	41	0	1	7	54	0 n/100ml

Dépassements des références de qualité bactériologiques : 4 dépassements

- Bactéries et spores sulfito réductrices :

15/02/17 : analyse VEOLIA Chef Boutonne/ Collège du Sacré Cœur (2 spores/100ml) malgré une turbidité < 0.5 FNU. L'analyse de contrôle réalisée par VEOLIA le 22/02/17 est conforme.

- Bactéries et spores sulfito réductrices :

26/06/17 : analyse VEOLIA Chef Boutonne/ Collège du Sacré Cœur (1 spore/100ml) malgré une turbidité < 0.5 FNU. L'analyse de contrôle réalisée par VEOLIA le 14/09/17 est conforme.

- Bactéries et spores sulfito réductrices :

23/11/17 : analyse VEOLIA Chef Boutonne/ Les Chalets de l'Heronnière (3 spores/100ml) malgré une turbidité < 0.5 FNU. L'analyse de contrôle réalisée par VEOLIA le 21/03/18 est conforme.

- Coliformes totaux :

26/07/17 : analyse VEOLIA Chef Boutonne/ Lycée des métiers et du commerce (41 coliformes/100ml). Les analyses de contrôle réalisées par VEOLIA les 14/09/17 et 23/11/2017 sont conformes.

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
Fluorures	250	290	7	µg/l	1500
Nitrates	18	21	7	mg/l	50
Titre Hydrotimétrique	29	29	1	°F	Sans objet

L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2016	2017
Paramètres microbiologiques		
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	12	7
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Nombre total de prélèvements	12	7
Paramètres physico-chimique		
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	13	8
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Nombre total de prélèvements	13	8

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 2017, 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 le service :

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre CVM. Depuis 2010, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes. En 2017, les analyses réalisées en distribution par l'ARS dans le cadre du contrôle sanitaire n'ont montré aucun dépassement de la limite de qualité de 0,5 µg/l.

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

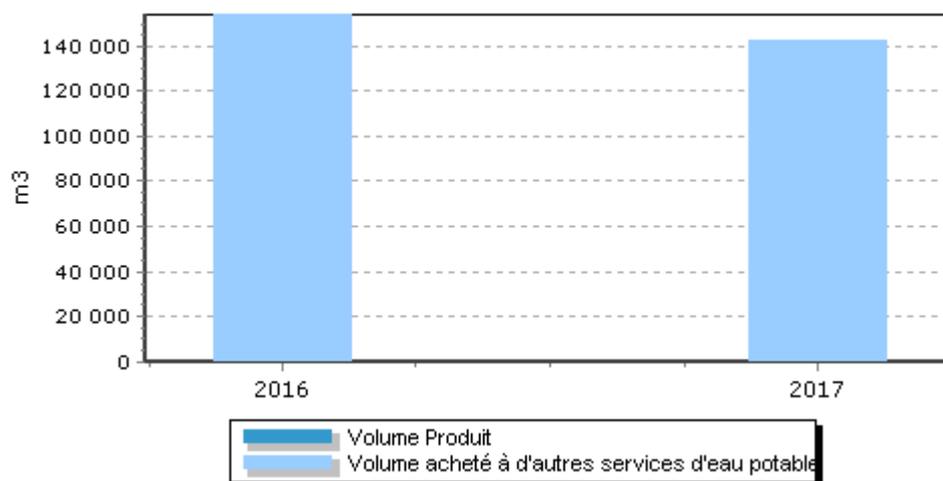
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION :

→ Le volume mis en distribution

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

	2016	2017	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	153 727	142 385	-7,4%
Volume mis en distribution (m3)	153 727	142 385	-7,4%

Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable



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

	2016	2017	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	153 727	142 385	-7,4%
4B (Syndicat mixte d'AEP) pour GOURNAY LOIZE	121 297	116 377	-4,1%
4B (Syndicat mixte d'AEP)	32 430	26 008	-19,8%

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 :

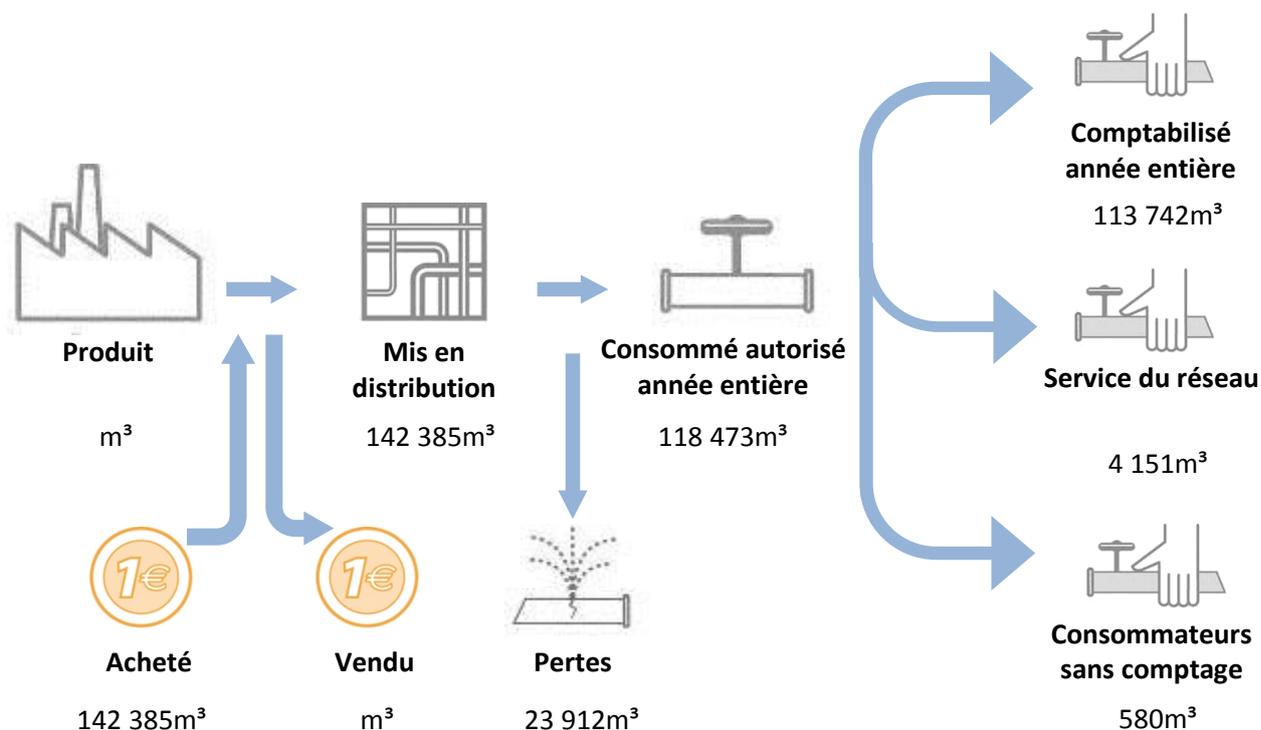
	2016	2017	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	117 602	108 321	-7,9%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	117 602	108 321	-7,9%
domestique ou assimilé	117 349	108 101	-7,9%
autres que domestiques	253	220	-13,0%

→ Le volume consommé

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

	2016	2017	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	117 874	112 807	-4,3%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	115 045	113 742	-1,1%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	375	362	-3,5%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	580	580	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	3 921	4 151	5,9%
Volume consommé autorisé (m3)	122 375	117 538	-4,0%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	119 546	118 473	-0,9%

→ Synthèse des flux de volumes



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 2017 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2017	83,2	66,74	1,76	2,10	8,70

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

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

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

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

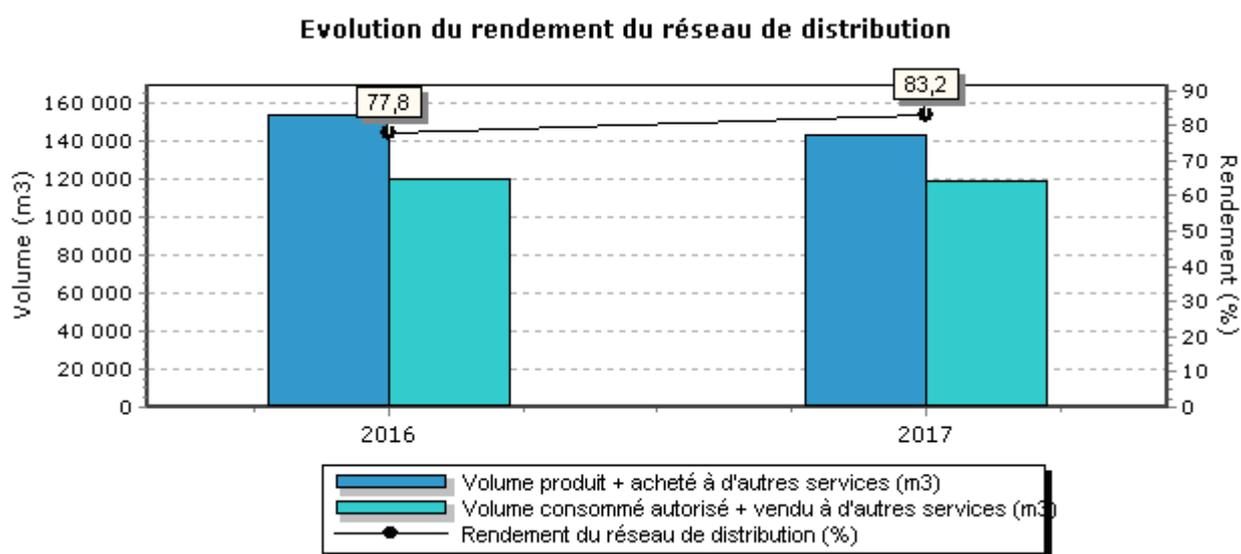
ILC (indice linéaire de consommation ($m^3/j/km$) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2016	2017	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D) (%)	77,8 %	83,2 %	6,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	119 546	118 473	-0,9%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	153 727	142 385	-7,4%

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

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

Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2017 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2017.

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

	2016	2017
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,83	2,10
Volume mis en distribution (m3) A	153 727	142 385
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	115 045	113 742
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	37 299	37 299

	2016	2017
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,50	1,76
Volume mis en distribution (m3) A	153 727	142 385
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	119 546	118 473
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	37 299	37 299

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.

LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

→ *Les installations*

- **Opérations d'exploitation courante**

Lors de ces passages sur les installations, Veolia réalise des opérations d'exploitation courantes telles que :

- Pilotage des installations avec réglage et contrôle de son fonctionnement ;
- Suivi analytique de l'eau produite ;
- Maintenance et réglage des appareils de chloration ;
- Etalonnage des équipements de mesures et de contrôles ;
- Paramétrage des transmetteurs et des sondes ;
- Maintenance préventive des installations hydrauliques ;
- Contrôle des installations électriques par un organisme agréé (APAVE) ;
- Nettoyage des ouvrages et l'entretien des espaces verts.

- **Opérations d'entretien et de maintenance significatives**

Cette année, en plus des opérations d'exploitation courantes, Veolia a réalisé des opérations d'exploitation plus significatives telles que :

Nom de l'installation	Date de l'opération	Description
SURPRESSION LOIZE	JUIN	CHANGEMENT PRESSOSTAT

→ *Les opérations de maintenance du réseau*

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

LES RECHERCHES DE FUITES

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

	2016	2017	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	2	2	0,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	7	4	-42,9%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,3	-40,0%
Nombre de fuites sur compteur	9	6	-33,3%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	18	12	-33,3%

- **Fuites sur réseau et branchements**

Date	Commune	Localisation fuite	Type fuite	Diamètre	Matériaux
27/03/17	CHEF BOUTONNE	AVENUE DES CHALETS	CASSE	125	FONTE
15/05/17	CHEF BOUTONNE	39 RUE DU DR LAFFITTE	FISSURE	25	PVC
12/06/17	CHEF BOUTONNE	RUE DE LA FONTAINE	CASSE	25	PVC
22/06/17	CHEF BOUTONNE	22 RUE DE LA LAITERIE	FISSURE	20	PVC
22/06/17	CHEF BOUTONNE	RUE DE LA FONTAINE	FISSURE	25	PVC
28/11/17	CHEF BOUTONNE	RUE DU COMMERCE	CASSE	150	FONTE

- **Campagne de recherche de fuites**

Une analyse journalière des débits minimum enregistrés par les compteurs de sectorisation détermine les zones de recherche de fuites. Ces recherches sont affinées par corrélation acoustique et des méthodes innovantes sont en cours d'optimisation.

Les campagnes de recherche de fuites réalisées durant cet exercice ont permis de maintenir le rendement du réseau à un niveau très satisfaisant.

L'efficacité environnementale

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.

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.

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 2017 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: I0290 - CHEF BOUTONNE AEP

Eau

LIBELLE	2016	2017	Ecart %
PRODUITS	324 767	347 656	7.05 %
Exploitation du service	142 321	135 892	
Collectivités et autres organismes publics	172 009	202 263	
Travaux attribués à titre exclusif	329	1 360	
Produits accessoires	10 109	8 142	
CHARGES	355 357	379 882	6.90 %
Personnel	71 697	78 701	
Energie électrique	184	453	
Achats d'eau	30 320	28 402	
Analyses	4 935	4 713	
Sous-traitance, matières et fournitures	13 163	20 290	
Impôts locaux et taxes	5 051	- 4 647	
Autres dépenses d'exploitation	26 756	28 980	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	4 215	3 777	
<i>engins et véhicules</i>	9 375	11 555	
<i>informatique</i>	4 217	4 566	
<i>assurances</i>	485	914	
<i>locaux</i>	5 991	4 570	
<i>autres</i>	2 474	3 600	
Contribution des services centraux et recherche	8 622	8 492	
Collectivités et autres organismes publics	172 009	202 263	
Charges relatives aux renouvellements	8 726	8 602	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	8 726	8 602	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	13 896	3 634	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 30 590	- 32 226	-5.35 %
RESULTAT	- 30 589	- 32 227	-5.35 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/11/2018

→ **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 2017

Collectivité: I0290 - CHEF BOUTONNE AEP

Eau

LIBELLE	2016	2017	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	142 321	135 892	-4.52 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	76 701	144 904	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	65 620	- 9 012	
Exploitation du service	142 321	135 892	-4.52 %
Produits : part de la collectivité contractante	134 778	159 853	18.60 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	79 056	151 426	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	55 723	8 427	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	8 115	7 346	-9.48 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 233	8 942	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	5 882	- 1 596	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	29 115	35 063	20.43 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	9 749	34 903	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	19 366	160	
Collectivités et autres organismes publics	172 009	202 263	17.59 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	329	1 360	NS
Produits accessoires	10 109	8 142	-19.46 %

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

4/11/18

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.

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.

Au cours de l'exercice écoulé, aucune opération de cette nature n'est intervenue dans le cadre du contrat.

→ *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.

Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Programme contractuel d'investissement*

Au titre de l'exercice 2017, il n'a pas été réalisé d'investissement contractuel.

→ *Renouvellement de l'exercice*

L'état présenté dans cette section permet de suivre les dépenses réalisées dans le cadre du renouvellement de l'exercice au titre :

- Du programme contractuel de renouvellement ;
- De la garantie pour continuité de service ;
- Du 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».

Programme contractuel de renouvellement

Il n'y a pas de programme contractuel de renouvellement.

Fonds contractuel de renouvellement - Garantie pour continuité de service

2017	Fonds	Garantie
Equipements	3 964,35 €	/
Canalisations et accessoires	/	/
Branchements	1 730,96 €	/
Compteurs	1 682,34 €	/
Génie Civil	/	/

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.

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.

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)

→ ***Autres biens ou prestations***

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

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

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

La qualité de l'eau

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 délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	7	7	54	54	61	61
Physico-chimie	8	8	0	0	8	8

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

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

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

Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité³ :

	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	14	14	108	108
Physico-chimique	34	34	/	/
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	28	28	216	212
Physico-chimique	52	52	773	773
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	45			

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

³ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

Le bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2016	2017	N/N-1
Surpression CHEF BOUTONNE			
Energie relevée consommée (kWh)	393	4 488	1 042,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	135	1 397	934,8%
Volume pompé (m3)	2 921	3 212	10,0%

Actualité réglementaire 2017

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

→ *Application de la Loi NOTRe*

Stratégie d'Organisation des Compétences Locales de l'Eau (SOCLE).

L'arrêté du 20 janvier 2016 modifie l'arrêté du 17 mars 2006. Il impose qu'une Stratégie d'Organisation des Compétences Locales de l'Eau (Socle) soit annexée au plus tard le 31 décembre 2017 à chacun des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE - définissant les priorités des politiques de l'eau sur chacun des grands bassins hydrographiques). La première Socle sera établie par le préfet coordonnateur de bassin après avis du comité de bassin.

Dans une note d'information aux Préfets en date du 13 juillet 2016, la Direction Générale des Collectivités Locales rappelle qu'à compter du 1^{er} janvier 2020, les compétences «eau» et «assainissement» seront exercées à titre obligatoire par les communautés de communes (CC) et communautés d'agglomération (CA). Pour ce qui concerne la compétence «assainissement», elle expose les mécanismes transitoires applicables aux CC pour la période 2018-2020. Enfin, elle souligne que la compétence «assainissement» inclut le service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales.

La note aux préfets coordonnateurs de bassin du 7 novembre 2016 détaille les échéances de mise en œuvre dans les territoires des nouvelles compétences de la gestion locale de l'eau, à savoir :

- Etape 1 pour le 31/12/2017 : centrée sur les compétences Gemapi, Eau et Assainissement incluant une phase de consultation des Collectivités durant l'été 2017 ;
- Etape 2, à l'horizon 2020/2021 : en configuration définitive pour intégration dans les SDAGE 2022 – 2027.

L'annexe de la note du 7 novembre 2016 liste l'ensemble des compétences exclusives et partagées selon la nature des Collectivités (EPCI, Département, Région). Les compétences exclusives des EPCI sont « eau », « assainissement », « GEMAPI », « eaux pluviales urbaines » et « Défense Extérieure Contre l'Incendie ».

Contentieux européens et responsabilité des collectivités territoriales.

Pris au titre de l'article 112 de la loi NOTRe (codifié L.1611-10 dans le CGCT), le décret n°2016-1910 du 27 décembre 2016 précise les modalités selon lesquelles l'Etat peut solliciter les collectivités territoriales dans le cadre d'un manquement au droit de l'Union Européenne relevant en tout ou partie de compétences exercées par les collectivités territoriales ou leurs groupements.

→ *GEMAPI*

L'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite « MAPTAM »).

Plusieurs textes législatifs et réglementaires publiés en 2016 ont précisé les modalités de ce transfert de compétences devant survenir au 1^{er} janvier 2018.

Loi biodiversité.

Les articles 61 à 65 de la loi Biodiversité du 8 août 2016 introduisent différentes dispositions concernant les Etablissements Publics de Territoriaux de Bassin et les modalités d'instauration de la taxe pour la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations.

Prévention des inondations et systèmes d'endiguement.

Dans une note du 13 avril 2016, relative à la gestion des systèmes d'endiguement, le MEEM apporte un éclairage technique sur la nouvelle gestion des systèmes d'endiguement et précise les conditions de mise à disposition des ouvrages existants aux autorités compétentes en matière de GEMAPI. Notamment, un guide méthodologique précise l'économie générale des systèmes d'endiguement et présente les modalités d'exercice de la maîtrise d'ouvrage pour les systèmes d'endiguement, selon que la compétence GEMAPI est exercée directement, par transfert ou délégation de compétence.

Les actions nationales prioritaires en matière de risque d'inondation pour 2016-2017 ont été précisées dans une instruction du 26 juillet 2016 (BO min. Écologie n° 14/2016, 10 août).

→ *Marchés publics et concessions*

L'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics a été complétée par le décret d'application n°2016-360 du 25 mars 2016, la nouvelle réglementation applicable aux marchés publics est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2016 et s'applique aux marchés passés postérieurement à cette date.

L'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et son décret d'application n°2016-86 du 1^{er} février 2016 ont quant à eux mis en application le nouveau régime des concessions au titre desquelles figurent les concessions de services publics et donc les délégations de services publics d'eau et d'assainissement. Ce nouveau régime est applicable aux procédures engagées postérieurement au 1^{er} avril 2016 à l'exception notable des dispositions relatives aux conditions de modification des concessions qui elles s'appliquent aux contrats en cours.

Ces deux dispositifs très structurants ont été complétés par divers textes au contenu plus administratifs : deux arrêtés des 19 mars et 25 mai 2016 listant les documents et certificats pouvant être demandés aux candidats à un marché public ainsi qu'un arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis à appliquer pour la passation d'un contrat de concession.

→ *Numérique*

Loi pour une République Numérique.

La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique intègre dans le champ de la libre réutilisation toutes les données produites ou reçues par des personnes exerçant un SPIC revenant ainsi sur l'exception mise en place par la loi sur l'Open Data dite « Valter » du 29 décembre 2015.

La loi maintient néanmoins une exception en dotant les administrations exerçant une mission de SPIC soumise à la concurrence du droit de s'opposer à la libre réutilisation des bases de données qu'elles ont produites ou reçues.

Un décret n°2016-1036 du 28 juillet 2016, dont l'entrée en vigueur a été fixée au 1^{er} janvier 2017, encadre les conditions dans lesquelles des redevances de réutilisation de données publiques peuvent être appliquées, par dérogation au principe de gratuité, ainsi que leurs modalités de calcul.

Saisie de l'administration par Voie Electronique.

Deux textes publiés en 2016 sont venus préciser le droit des usagers de saisir les services publics locaux par voie électronique.

1. Le décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 prévoit les conditions d'application du droit de saisir l'administration par voie électronique qui s'applique selon les mêmes règles aux administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif.
2. Le décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016 fixe les démarches faisant exceptions temporaires ou définitives à ce droit de saisie au profit des collectivités territoriales, de leurs établissements publics et des établissements publics de coopération intercommunale.

Facturation électronique.

Le décret du 2 novembre 2016 et l'arrêté du 9 novembre ont été pris en application de l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique. Cette nouvelle réglementation s'applique à compter du 1^{er} janvier 2017 aux grandes entreprises et aux personnes publiques.

Elle stipule que les fournisseurs de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics doivent obligatoirement transmettre leurs factures sous forme électronique. En retour, l'Etat, les collectivités territoriales et des établissements publics sont tenus d'accepter les factures électroniques de leurs fournisseurs.

Les textes précisent que la dématérialisation doit s'opérer via le portail mis en œuvre à cet effet par le ministère du Budget (« Chorus pro »), à l'exclusion de tout autre mode de transmission. Mais également que les entités publiques ne pourront rejeter les factures transmises hors Chorus Pro (ex : envoi de factures papier) qu'après avoir rappelé l'obligation de dématérialisation, via Chorus Pro, à leur fournisseur.

L'AIFE (Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat), dépendant du ministère des Finances édite un annuaire des entités publiques concernées par la réforme (services de l'Etat, collectivités territoriales, établissements publics).

Sécurité des systèmes d'information.

Pris en application des articles R 1332-41-1 R 1332-41-2 et R 1332-41-10 du code de la défense, l'arrêté du 17 juin 2016 fixant les règles de sécurité et les modalités de déclaration des systèmes d'information d'importance vitale et des incidents de sécurité relatives au secteur d'activités d'importance vitale « Gestion de l'eau » est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2016. Cet arrêté détaille :

- les règles de sécurité que les opérateurs d'importance vitale (OIV) dans le domaine de la gestion de l'eau sont tenus de respecter pour protéger leurs systèmes d'information ;
- leurs délais d'application ;
- les modalités de déclaration à l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) ;
- la liste de leurs systèmes d'information d'importance vitale identifiés par type de système ;
- ainsi que les modalités de déclaration à l'ANSSI de certains types d'incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de leurs systèmes d'information.

→ Amiante

L'article 113 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels crée un nouvel article au sein du code du travail, l'article L. 4412-2, sur le repérage avant travaux en matière d'amiante.

Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles a désormais une obligation légale de faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Les modalités d'application et, le cas échéant d'exemption, de cette mesure seront précisées par voie réglementaire.

→ *Transition énergétique et émission de GES*

Certificats d'Economie d'Energie.

L'arrêté du 5 août 2016 portant validation du programme « Expérimentation d'un passeport de rénovation énergétique dans les TEPCV avec pré-diagnostic en ligne » rend possible la valorisation des diagnostics énergétiques dans les territoires labellisés « énergie positive » grâce au dispositif des certificats d'économie d'énergie.

Emissions atmosphériques et Gaz à Effet de Serre.

L'ordonnance n° 2015-1737 et le décret n° 2015-1738 du 24 décembre 2015 sont venus changer sensiblement les règles applicables à compter du 1^{er} janvier 2016. En effet, l'administration s'est rendue compte des similitudes des données à traiter pour établir les BEGES et les audits et a lissé les différences entre les deux référentiels. Les BEGES et audits sont soumis à un nouveau régime avec une nouvelle périodicité pour les BEGES (4 ans au lieu de 3 ans), un délai prolongé pour la remise des audits, des sanctions administratives pour défaut de production des BEGES, et la production de ces deux documents sur une plateforme informatique gérée par l'ADEME. Deux arrêtés complètent le dispositif : un arrêté précise les données à renseigner sur la plate-forme informatique mise en place pour les BEGES tandis qu'un autre ajoute un gaz, le trifluorure d'azote, qui devra être pris en compte dans les BEGES devant être rendus à partir du 1^{er} juillet 2016.

→ *Economie circulaire*

Biogaz

L'ordonnance n° 2016-411 du 7 avril 2016 vise à favoriser le développement de la filière d'injection de biométhane dans les réseaux de distribution de gaz afin d'atteindre les objectifs de production fixés dans le cadre de la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) prévue à l'article L.141-1 du code de l'énergie. Certaines dispositions sont applicables depuis le 1^{er} juillet 2016.

Décret n° 2016-929 du 7 juillet 2016 : En application de la loi sur la transition énergétique, les installations de méthanisation de déchets non dangereux ou de matières végétales brutes peuvent être approvisionnées par des cultures alimentaires, dans la limite de seuils définis par le décret le seuil est, sauf dérogation, de 15 % du tonnage brut total des intrants par année civile. Cette disposition ne s'applique qu'aux installations mises en service après le 1^{er} janvier 2017.

Biomasse.

Le décret n° 2016-1134 du 19 août 2016 pris en application des articles 175 et 197 de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte prévoit le contenu de la stratégie nationale de mobilisation de la biomasse (SNMB) et des schémas régionaux biomasse (SRB). Les SNMB et SRB visent les actions nécessaires à la réalisation de l'objectif de réduction de 30 % de la consommation énergétique primaire des énergies fossiles en 2030, par rapport à l'année de référence 2012.

Service public de l'eau

→ *Relation avec les abonnés*

Recouvrement des petites créances.

Depuis le 1^{er} juin 2016, il est possible en application du décret n°2016-285 du 9 mars 2016 et du nouvel article 1244-4 du Code Civil (loi n°2015 du 6 août 2015) de recouvrer une créance jusqu'à 4000 euros (principal et intérêts compris) par la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances mise en œuvre auprès d'un huissier de justice sans faire appel à un juge.

Présentation du prix au litre.

L'arrêté du 28 avril 2016 définit les modalités de calcul et de présentation du prix du litre d'eau tel qu'il doit figurer sur la facture dès le 1^{er} janvier 2017. Le consommateur est informé du prix du prix de l'eau en distinguant, d'une part, le coût de l'abonnement et, d'autre part, le prix TTC du litre d'eau basé sur la seule consommation.

L'indication du prix au litre apparaît déjà sur les factures des abonnés mais la règle de présentation nécessitait d'être harmonisée.

→ Travaux à proximité des réseaux / réforme anti-endommagements / DT-DICT

L'arrêté du 12 janvier 2016 modifie le formulaire CERFA relatif à l'avis de travaux urgents (ATU) et crée une notice explicative qui lui est associée. Il modifie également le formulaire CERFA relatif au récépissé de DT ou de DICT.

L'ordonnance n°2016-282 du 10 mars 2016 modifie de façon mineure la seule partie législative des articles du Code de l'Environnement relatifs à la réforme.

L'arrêté du 26 juillet 2016 fixe pour l'année 2016 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice (« Guichet Unique » de l'Inéris) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

L'arrêté du 27 décembre 2016 rend d'application obligatoire le guide technique, récemment remis à jour sous la forme de trois fascicules. Le texte simplifie par ailleurs le fonctionnement du guichet unique, en particulier la gestion des modifications des zones d'implantation des réseaux justifiées par les mises à jour successives de la carte des périmètres des communes.

→ Dispositions diverses

Métrologie légale & comptage.

Divers textes français et européens relatifs aux instruments de mesure et à la métrologie légale, dont relèvent les compteurs d'eau, ont été publiés durant l'année 2016.

Le décret n°2016-769 du 9 juin 2016 et l'arrêté du 9 juin 2016 transposent en droit français la directive 2014/31/UE du 26 février 2014 et la directive 2014/32/UE du 26 février 2014. Ces deux textes abrogent à compter du 1^{er} novembre 2016 le décret n°76-130 du 29 janvier 1976 réglementant les compteurs d'eau froide.

Un rectificatif à la directive déléguée 2015/13/UE met en conformité l'annexe III de la Directive 2014/32/UE du 26 février 2014 avec la norme EN 14154 et modifie très marginalement l'étendue des débits des compteurs d'eau.

L'arrêté du 2 novembre 2016 précise les modalités d'application du décret n°2016-769 du 9 juin 2016 en modifiant différents arrêtés dont, pour les compteurs d'eau, l'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service.

Eau potable, Environnement et Biodiversité

→ Loi Biodiversité

Promulguée le 8 août 2016, la loi n°2016-1087 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages renforce le droit de l'environnement et la protection de la biodiversité (avec l'introduction de 4 nouveaux principes généraux du droit de l'environnement, notamment les principes de solidarité écologique et de non-régression), l'introduction de la réparation du préjudice écologique dans le code civil, le mécanisme de l'accès aux ressources génétiques et partage juste et équitable des avantages et le nouveau dispositif de compensation des atteintes à la biodiversité Cette loi modifie par ailleurs la

gouvernance de la politique de l'eau (composition des comités de bassin, attribution des aides des agences de l'eau, ...).

Le décret n°2016-1842 du 26 décembre 2016 fixe l'organisation et le fonctionnement de l'Agence Française de la Biodiversité (AFB), nouvel établissement public créé par la loi du 8 août 2016. A compter du 1^{er} janvier 2017, l'AFB reprend notamment les fonctions précédemment exercées par l'ONEMA.

→ **Action de groupe**

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du 21^e siècle crée un socle commun pour les actions de groupe applicables aux secteurs de la santé, des discriminations, de l'environnement et du traitement des données personnelles numériques. L'action de groupe est codifiée à l'art. L. 142-3-1 du code de l'environnement et peut être actionnée devant les juges judiciaires et administratifs par toutes associations, régulièrement déclarées depuis au moins cinq ans, dont les statuts comportent la défense de dommages corporels ou la défense des intérêts économiques de leurs membres ou toutes associations agréées de protection de l'environnement.

→ **Zones vulnérables**

L'arrêté du 11 octobre 2016 modifie l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif au programme d'actions national à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole. Cet arrêté précise les capacités de stockage des effluents d'élevage et leurs délais de mise en œuvre ainsi que les caractéristiques des « bandes enherbées » visant à limiter les fuites d'azote par ruissellement au cours des périodes pluvieuses.

→ **Substances prioritaires dans les milieux**

Une note technique du Ministère de l'Environnement du 20 janvier 2016 dresse les objectifs et les caractéristiques de la liste de vigilance européenne dans la surveillance de l'état chimique des eaux de surface ainsi que les modalités de mise en œuvre de cette liste de vigilance au niveau national pour le cycle de surveillance (2016-2017).

L'arrêté du 23 juin 2016 modifie l'arrêté du 17 décembre 2008 qui établit 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. Plus précisément, l'arrêté explicite les principes à prendre en considération pour l'établissement des valeurs seuils dans les situations particulières de « fond géochimique naturel » élevé et ajoute les nitrites et orthophosphates à la liste minimale des polluants à prendre en compte.

Eau potable et Qualité

→ **Loi Santé**

La loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 relative à la « modernisation de notre système de santé » comporte trois articles dédiés plus ou moins directement aux usages de l'eau.

- ◆ L'article 51 introduit une réglementation sur les brumisateurs visant à encadrer le risque « légionnelle » ;
- ◆ L'article 52 créé un régime de sanctions pour les gestionnaires d'eau de baignade pour les installations privatives situées dans les établissements recevant du public (ERP – typiquement hôtel) ;
- ◆ L'article 204 autorise le Gouvernement à légiférer par ordonnances afin de permettre l'utilisation d'eau non destinée à la consommation humaine lorsque la qualité de l'eau n'a pas d'effet sur la santé des usagers ou sur la salubrité des denrées alimentaires finales.

→ **Traitement des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH)**

Deux avis de la Direction Générale de la Santé publiés au JO du 15 juin 2016 dressent la liste des attestations de conformité sanitaire émises par les laboratoires habilités par le ministère chargé de la santé pour, d'une part, les réacteurs équipés de lampes à rayonnements ultra-violet et, d'autre part, les modules de filtration membranaire utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine.

Le décret n°2016-859 du 29 juin 2016 détaille les procédures d'approbation, de mise à disposition sur le marché ainsi que de déclaration des produits et des substances actives biocides en application du règlement (UE) n° 528/2012 du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2012. En France, l'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) est désormais en charge de la délivrance, la modification et le retrait des autorisations de mise sur le marché dont, notamment, les produits de désinfection utilisés dans le traitement de l'eau potable.

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

Agrément des laboratoires.

L'arrêté du 5 juillet 2016 constitue une mise à jour technique et réglementaire qui fixe les conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux.

Surveillance des eaux superficielles.

L'arrêté du 24 décembre 2015 modifie l'arrêté du 11 janvier 2007 qui fixe le programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire et détaille le programme d'analyses supplémentaires effectuées à la ressource pour les eaux superficielles dont le débit prélevé est supérieur ou égal à 100 m³/jour.

Ce programme correspondant au programme d'analyses additionnel (« RSadd ») par rapport au programme réalisé sur la ressource en eau. Il consiste en l'analyse de plusieurs paramètres selon une fréquence définie en fonction du débit prélevé à la ressource. Ce programme, initialement lancé en 2010, doit être reconduit tous les six ans. Le programme révisé comporte 10 substances supplémentaires (9 pesticides et l'acide perfluorooctanesulfonique (PFOS)). Pour ces nouveaux paramètres, la première analyse doit être réalisée avant le 31 décembre 2018.

→ **Mesures de gestion**

Présence de tétrachloroéthylène et trichloroéthylène dans l'EDCH.

Dans l'instruction DGS/EA4/2015/356 du 4 décembre 2015 (mise en ligne le 5 janvier 2016), la DGS détaille les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation pour la somme des concentrations en tétrachloroéthylène et en trichloroéthylène.

Cette instruction précise les mesures correctives à mettre en place afin de rétablir la qualité de l'eau selon les seuils de concentrations observées et la présence concomitante (ou non) de tétrachloroéthylène et de trichloroéthylène.

Lutte contre le saturnisme infantile.

Dans une instruction du 21 septembre 2016, la Direction Générale de la Santé rappelle le dispositif législatif et réglementaire visant à lutter contre le saturnisme infantile et à réduire les expositions au plomb de toute nature (sols, poussières, aliments et eau du robinet). Dans le domaine de l'eau de boisson, l'instruction fixe à 20 µg/L le seuil de concentration en plomb déclenchant un dépistage du saturnisme dans la population des enfants de moins de 7 ans et chez les femmes enceintes.

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.

Client (abonné) :

Le client 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..). Le client 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 clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'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 client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des clients particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients 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/client/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 consommé sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de clients prélevés :

Pourcentage du nombre total de clients 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 clients) rapporté au nombre total de clients, 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.