COMMUNE DE CHEF BOUTONNE DEUX SEVRES

RAPPORT
SUR LA QUALITE
ET LE PRIX DE L'EAU

Chef-Boutonne
Entre sources et nature

Présentation du contrat

Données clés

- **Délégataire** : VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service** : CHEF-BOUTONNE
- **Numéro du contrat** : I0290
- **Nature du contrat** : Affermage
- **Date de début du contrat** : 01/01/2016
- **Date de fin du contrat** : 31/12/2025
- **Les engagements vis-à-vis des tiers**

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
Achat	GOURNAY LOIZE	Achat d'eau à 4B (S.M) pour la commune de Gournay-Loizé
Achat	4B (Syndicat mixte d'AEP)	Achat d'eau à 4B (S.M)

Les chiffres clés

CHEF BOUTONNE (Commune de)AEP

Chiffres clés

2 713
Nombre d'habitants desservis

1 271
Nombre d'abonnés (clients)

0
Nombre d'installations de production

0
Nombre de réservoirs

47
Longueur de réseau (km)

100,0
Taux de conformité microbiologique (%)

62,9
Rendement de réseau (%)

99
Consommation moyenne (l/hab/j)

L’essentiel de l’année 2019

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L’ANNEE

- Renouvellement de la conduite ainsi que des branchements d’eau potable rue de Pirounelle

PROPOSITIONS D’AMELIORATION

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

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.

Les indicateurs réglementaires 2019

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	**2 259**	**2 713**
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m³ TTC	Délégataire	**2,89 €uro/m³**	**2,84 €uro/m³**
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service	Délégataire	**1 j**	**1 j**
INDICATEURS DE PERFORMANCE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2018**	**VALEUR 2019**
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	**100,0 %**	**100,0 %**
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	**100,0 %**	**100,0 %**
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	**101**	**101**
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	**83,8 %**	**81,4 %**
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	**1,77 m³/jour/km**	**2,28 m³/jour/km**
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	**1,60 m³/jour/km**	**1,90 m³/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 %**	**0 %**
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**1**	**3**
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**55**	**142**
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	**0,00 u/1000 abonnés**	**2,36 u/1000 abonnés**
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	**100,00 %**	**100,00 %**
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	**A la charge de la collectivité**	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**3,50 %**	**4,12 %**
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**3,95 u/1000 abonnés**	**1,57 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 2019

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	/	/
VP.059	Volume produit	Délégataire	/	/
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	**134 543 m³**	**139 158 m³**
	Volume mis en distribution (m³)	Délégataire	**134 543 m³**	**139 158 m³**
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	**1 800 m³**	**1 936 m³**
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	**112 795 m³**	**113 256 m³**
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	**17**	**15**
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2018**	**VALEUR 2019**
	Nombre d'installations de production	Délégataire	**0**	**0**
	Capacité totale de production	Délégataire	/	/
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	/	/
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	/	/
	Longueur de réseau	Délégataire	**47 km**	**47 km**
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	**37 km**	**37 km**
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	**0 ml**	**0 ml**
	Nombre de branchements	Délégataire	**1 448**	**1 449**
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	**0**	**0**
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	**0**	**0**
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	**2**	**1**
	Nombre de compteurs	Délégataire	**1 558**	**1 475**
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	**68**	**28**
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2018**	**VALEUR 2019**
	Nombre de communes	Délégataire	**1**	**1**
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**1 265**	**1 271**
	- Abonnés domestiques	Délégataire	**1 264**	**1 270**
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	**1**	**1**
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	/	/
	Volume vendu	Délégataire	**100 243 m³**	**103 814 m³**
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	**99 958 m³**	**103 504 m³**
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	**285 m³**	**310 m³**
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	/	/
	Consommation moyenne	Délégataire	**124 l/hab/j**	**99 l/hab/j**
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	**84 m³/abo/an**	**80 m³/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 2018	VALEUR 2019
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	**Mesure statistique d'entreprise**	**Mesure statistique d'entreprise**
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	**82 %**	**87 %**
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	**Non**	**Non**
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	**Oui**	**Oui**
LES CERTIFICATS	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2018**	**VALEUR 2019**
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	**En vigueur**	**En vigueur**
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**	**Oui**
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2018**	**VALEUR 2019**
Energie relevée consommée	Délégataire	**5 075 kWh**	**3 964 kWh**

Le prix du service public de l'eau

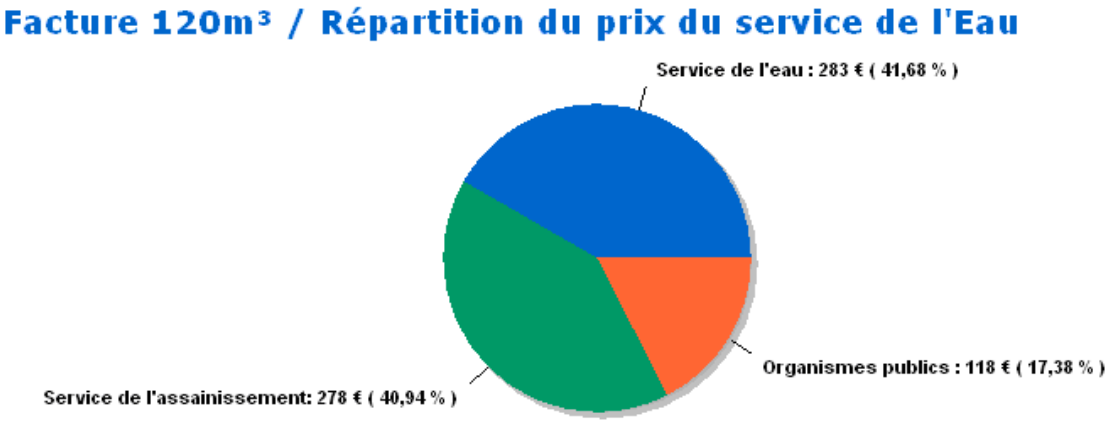
LA FACTURE 120 M^3

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m^3 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 m^3 **[D102.0]** pour 120 m^3, au tarif en vigueur au 1er janvier, est la suivante :

CHEF-BOUTONNE **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			**141,88**	**145,26**	**2,38%**
Abonnement			39,74	40,68	2,37%
Consommation	120	0,8715	102,14	104,58	2,39%
Part communale			**137,90**	**128,64**	**-6,72%**
Abonnement			45,50	44,82	-1,49%
Consommation	120	0,6985	92,40	83,82	-9,29%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0749**	**8,99**	**8,99**	**0,00%**
Organismes publics			**39,60**	**39,60**	**0,00%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Total € HT			**328,37**	**322,49**	**-1,79%**
TVA			18,06	17,74	-1,77%
Total TTC			**346,43**	**340,23**	**-1,79%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**2,89**	**2,84**	-1,73%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m^3 pour la commune de CHEF-BOUTONNE :



Les factures type sont présentées en annexe.

Les consommateurs abonnés du service

→ *Le nombre d'abonnés*

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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	**1 280**	**1 277**	**1 265**	**1 271**	**0,5%**
domestiques ou assimilés	1 279	1 276	1 264	1 270	0,5%
autres que domestiques	1	1	1	1	0,0%

→ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	122	103	145	119	-17,9%
Taux de clients mensualisés	32,9 %	34,3 %	36,2 %	36,5 %	0,8%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	22,7 %	23,3 %	24,2 %	26,3 %	8,7%
Taux de mutation	9,9 %	8,4 %	11,9 %	9,7 %	-18,5%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

La satisfaction des consommateurs

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 :

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Satisfaction globale	91	86	82	87	+5
La continuité de service	95	93	92	94	+2
La qualité de l'eau distribuée	80	79	76	81	+5
Le niveau de prix facturé	56	54	55	60	+5
La qualité du service client offert aux abonnés	87	80	75	80	+5
Le traitement des nouveaux abonnements	89	86	83	88	+5
L'information délivrée aux abonnés	76	76	68	71	+3

Composition de votre eau !

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

→ *Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia*

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

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

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…).

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
Microbiologique	70	323
Physico-chimique	187	740

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

Dépassements aux Limites de Qualité Bactériologique

En 2019, aucune analyse n'a dépassé les limites de qualité bactériologique.

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	0	2	10	54	0 n/100ml
Turbidité	0	3,3	0	1	12	52	2 NFU

Dépassements des références de qualité bactériologiques :

- Bactéries et spores sulfito réductrices :

Analyse VEOLIA du 25/04/2019 : 1 SBASR/100 mL à l'EHPAD Les Quatre Saison de Chef Boutonne.
Recontrôle VEOLIA du 20/05/2019 conforme.
Analyse VEOLIA du 13/11/2019 : 1 SBASR/100 mL au Lycée des Métiers et du Commerce de Chef Boutonne.
Recontrôle VEOLIA du 04/12/2019 conforme.

- Turbidité :

Analyse VEOLIA du 13/11/2019 : Turbidité = 3,3 FNU au Lieu-dit les Vaux de Chef Boutonne.
Recontrôle VEOLIA du 18/11/2019 conforme.

→ *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	260	320	9	µg/l	1500
Nitrates	19	26,60	12	mg/l	50
Titre Hydrotimétrique	28,10	30,70	3	°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	2018	2019
Paramètres microbiologiques				
Taux de conformité microbiologique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	12	7	11	12
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	12	7	11	12
Paramètres physico–chimique				
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	13	8	12	13
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	13	8	12	13

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 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 2019, les analyses réalisées en distribution par l'ARS dans le cadre du contrôle sanitaire n'ont montré aucun dépassement de la limité de qualité de 0,5 µg/l.

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

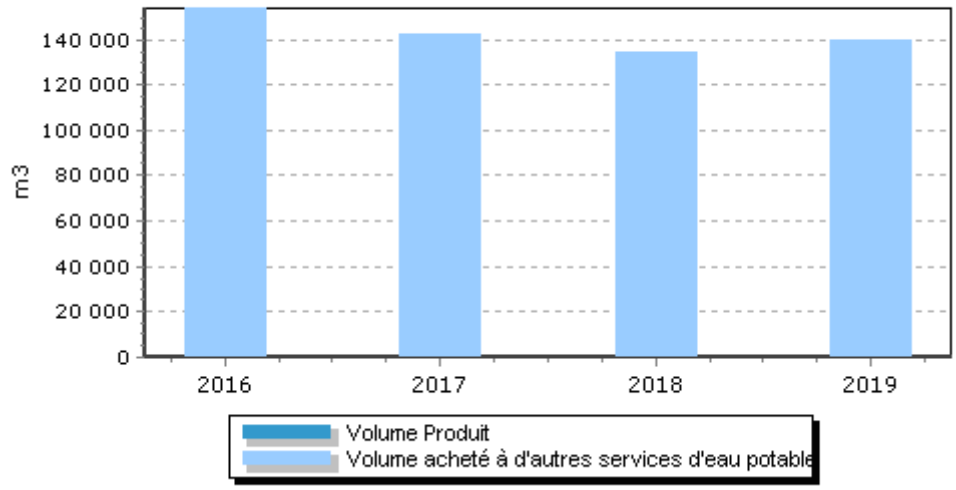
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION : LE VOLUME PRELEVE ET PRODUIT

Le volume produit et mis en distribution

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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	153 727	142 385	134 543	139 158	3,4%
Volume mis en distribution (m3)	**153 727**	**142 385**	**134 543**	**139 158**	**3,4%**

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



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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	**153 727**	**142 385**	**134 543**	**139 158**	**3,4%**
GOURNAY LOIZE	121 297	116 377	104 690	104 905	0,2%
4B (Syndicat mixte d'AEP)	32 430	26 008	29 853	34 253	14,7%

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	2018	2019	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	**117 602**	**108 321**	**100 243**	**103 814**	**3,6%**
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	**117 602**	**108 321**	**100 243**	**103 814**	**3,6%**
domestique ou assimilé	117 349	108 101	99 958	103 504	3,5%
autres que domestiques	253	220	285	310	8,8%

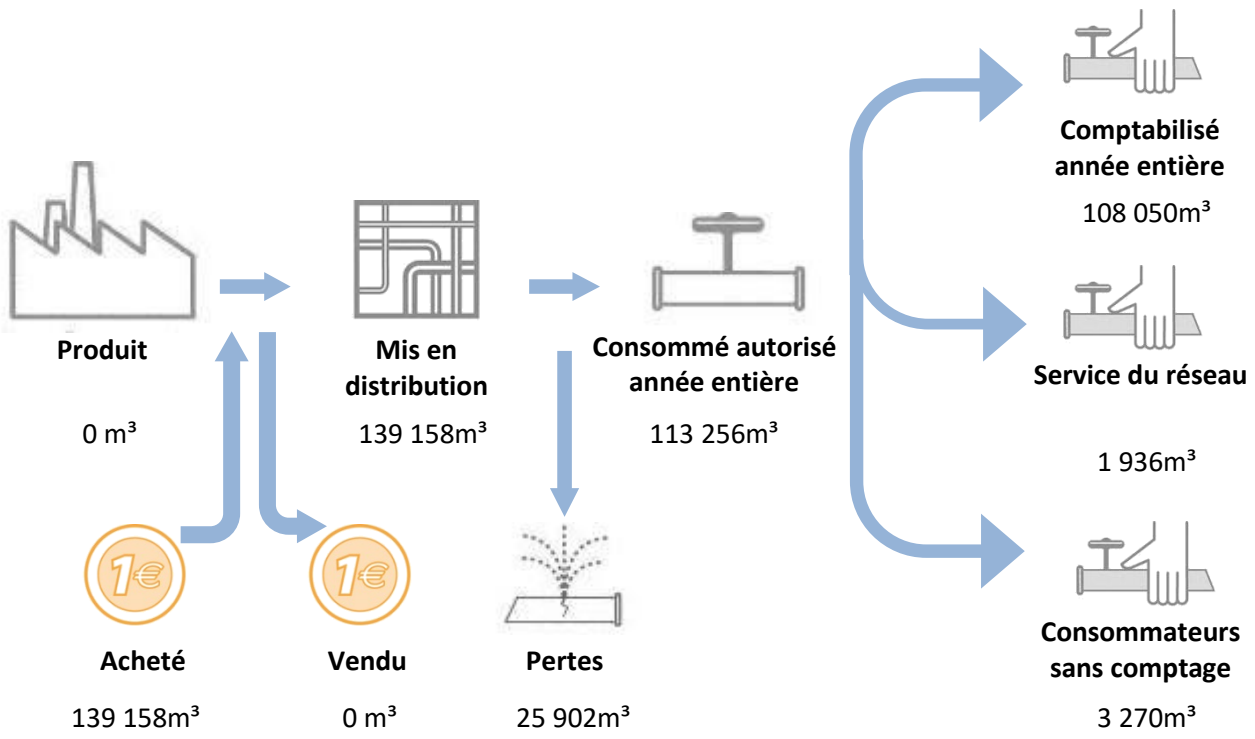
Le volume consommé

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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	117 874	112 807	109 820	108 346	-1,3%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	**115 045**	**113 742**	**110 425**	**108 050**	**-2,2%**
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	375	362	363	366	0,8%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	580	580	570	3 270	473,7%
Volume de service du réseau (m3)	3 921	4 151	1 800	1 936	7,6%
Volume consommé autorisé (m3)	**122 375**	**117 538**	**112 190**	**113 552**	**1,2%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	**119 546**	**118 473**	**112 795**	**113 256**	**0,4%**

L'augmentation du volume consommateur sans comptage 2019 prend en compte les volumes consommés sur un poteau d'incendie par les services de nettoyage assainissement et autre service de voirie.

Synthèse des flux de volumes



LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2019	81,4	66,66	1,90	2,28	8,32

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)

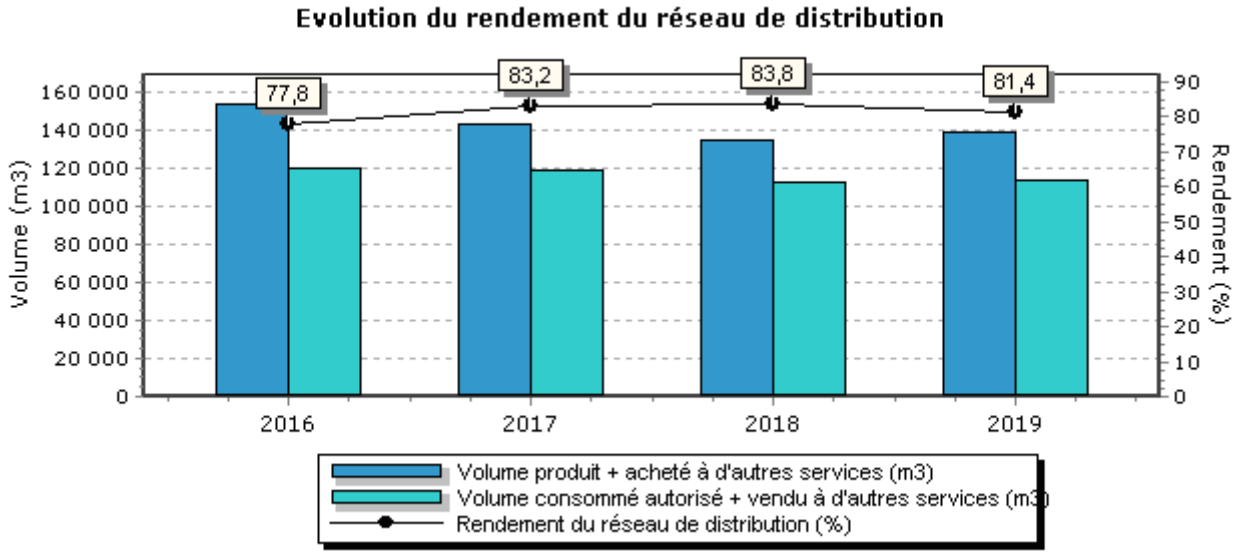
ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

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)

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	**77,8 %**	**83,2 %**	**83,8 %**	**81,4 %**	**-2,9%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	119 546	118 473	112 795	113 256	0,4%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	153 727	142 385	134 543	139 158	3,4%

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 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]

	2016	2017	2018	2019
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**2,83**	**2,10**	**1,77**	**2,28**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	153 727	142 385	134 543	139 158
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	115 045	113 742	110 425	108 050
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	37 299	37 299	37 299	37 299

	2016	2017	2018	2019
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**2,50**	**1,76**	**1,60**	**1,90**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	153 727	142 385	134 543	139 158
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	119 546	118 473	112 795	113 256
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	37 299	37 299	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 significative**

Maintenance du stabilisateur de pression aval de Lussay

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.

LES RECHERCHES DE FUITES

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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	2	2	6	11	83,3%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,2	0,3	50,0%
Nombre de fuites sur branchement	7	4	0	3	100%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,3	0,0	0,2	100%
Nombre de fuites sur compteur	9	6	10	1	-90,0%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	1	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées	18	12	17	15	-11,8%

Le linéaire soumis a recherche de fuite est de 4 300 ml en 2019.

- **Fuites sur réseau et branchements**

Date	Commune	Localisation fuite	Type fuite	Diamètre	Matériaux
18/01/19	CHEF BOUTONNE	rue Robert Béchade	CASSE	125	PVC
14/02/19	CHEF BOUTONNE	rue du Pont Supérieur	CASSE	125	FONTE
14/02/19	CHEF BOUTONNE	place du Marchioux	CASSE	63	PVC
22/02/19	CHEF BOUTONNE	rue du Champ Piron	CASSE	110	PVC
04/03/19	CHEF BOUTONNE	rue Champ Piron	CASSE	110	FONTE
19/04/19	CHEF BOUTONNE	route de la Chagnée	CASSE	63	PVC
08/07/19	CHEF BOUTONNE	route de Niort	CASSE	140	PVC
04/10/19	CHEF BOUTONNE	chemin du Parc	CASSE	63	PVC
04/10/19	CHEF BOUTONNE	route de Niort	CASSE	140	PVC
13/11/19	CHEF BOUTONNE	route de Melle	CASSE	125	FONTE
14/11/19	CHEF BOUTONNE	rue Maurice Gadioux	CASSE	140	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 satisfaisant.

L'efficacité environnementale

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.

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	**393**	**4 488**	**5 075**	**3 964**	**-21,9%**
Surpresseur	393	4 488	5 075	3 118	-38,6%

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

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 1er 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: I0290 - CHEF BOUTONNE AEP — **Eau**

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
PRODUITS	**332 483**	**320 456**	**-3.62 %**
Exploitation du service	139 194	136 068	
Collectivités et autres organismes publics	183 812	175 490	
Travaux attribués à titre exclusif	1 575	1 309	
Produits accessoires	7 902	7 588	
CHARGES	**358 559**	**341 182**	**-4.85 %**
Personnel	74 949	48 315	
Energie électrique	754	691	
Achats d'eau	29 132	52 115	
Analyses	4 898	4 271	
Sous-traitance, matièreset fournitures	25 427	22 177	
Impôts locaux et taxes	2 401	1 760	
Autres dépenses d'exploitation	14 502	13 400	
télécommunications, poste et telegestion	*969*	*2 027*	
engins et véhicules	*8 790*	*8 076*	
informatique	*6 384*	*5 884*	
assurances	*678*	*1 156*	
locaux	*2 647*	*2 042*	
autres	*- 4 965*	*- 5 787*	
Contribution des services centraux et recherche	8 925	6 378	
Collectivités et autres organismes publics	183 812	175 490	
Charges relatives aux renouvellements	8 760	8 899	
fonds contractuel (renouvellements)	*8 760*	*8 899*	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	5 000	7 685	
RESULTAT AVANT IMPOT	**- 26 076**	**- 20 727**	**20.51 %**
RESULTAT	**- 26 077**	**- 20 725**	**20.52 %**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 — 3/21/2020

Crédits photos : © GettyImages

→ *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: I0290 - CHEF BOUTONNE AEP **Eau**

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	139 194	136 068	-2.25 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*140 198*	*136 728*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*- 1 004*	*- 660*	
Exploitation du service	**139 194**	**136 068**	**-2.25 %**
Produits : part de la collectivité contractante	142 706	135 266	-5.21 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*145 076*	*138 254*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*- 2 371*	*- 2 987*	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	7 497	7 443	-0.72 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*7 909*	*7 528*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*- 412*	*- 85*	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	33 609	32 780	-2.47 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*33 769*	*32 829*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*- 160*	*- 49*	
Collectivités et autres organismes publics	**183 812**	**175 490**	**-4.53 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**1 575**	**1 309**	**-16.89 %**
Produits accessoires	**7 902**	**7 588**	**-3.97 %**

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

3/21/20

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.

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 2019 il n'a pas été réalisé d'investissement contractuel.

→ *Programme contractuel de renouvellement*

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

→ *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'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 :

	I0290 CHEF BOUTONNE	
	Dépenses €	Recettes €
2016	5 590,00	8 726,00
2017	6 149,15	8 602,27
2018	2 788,76	8 759,58
2019	5 519,87*	8 899,42
Total	20 047,78	34 987,27
Solde	14 939,49	

*Sous réserve de la validation des EI par la collectivité.

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 disposition[1], deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA[2] : 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 assujetti 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 Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	12	12	54	54	66	66
Physico-chimie	13	13	0	0	13	13

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

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

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

→ *Conformité des paramètres analytiques*

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité[3] :

	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	24	24	108	108
Physico-chimique	34	34		
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	46	46	215	213
Physico-chimique	84	84	740	739
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	70			

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 du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Surpression CHEF BOUTONNE					
Energie relevée consommée (kWh)	393	4 488	5 075	3 964	-21,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	135	1 397	2 228	1 804	-19,0%
Volume pompé (m3)	2 921	3 212	2 278	2 197	-3,6%

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 1er 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-canalisations.gouv.fr) référencie 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 soumises 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.

Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

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

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

- 0 % : aucune action ;
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- 50 % : dossier déposé en préfecture;
- 60 % : arrêté préfectoral ;

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Objectif Rdt Grenelle 2 = Min (A + 0,2 ILC ; 85)

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 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.