



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE
SMAEP DAMONA (ROISSY EN FRANCE)

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

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

REPERES DE LECTURE

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

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

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2020

Monsieur le Maire,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** pour l'année 2020. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'eau.

Cette année 2020, si particulière, a mis à rude épreuve nos liens sociaux comme nos modèles économiques. Au plus fort de la crise de la Covid-19, nos équipes ont été mobilisées 24h/24 pour assurer la performance des services essentiels que nous fournissons à vos administrés. Du national au local, des cellules de pilotage de la crise ont été mises en place pour assurer le plan de continuité des activités. Si cela était encore nécessaire, cette crise a confirmé notre réactivité, notre ancrage territorial et la proximité avec vous, clients, usagers du service, citoyens. A ce propos, 93% des Français*, interrogés à l'issue du premier confinement, estiment que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service.

Cette crise a aussi été un puissant accélérateur dans la prise de conscience des impératifs écologiques et de leurs conséquences sur nos sociétés. Chez Veolia, nous sommes plus que jamais convaincus du caractère essentiel de nos métiers : pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement pour tous ; pour lutter contre le réchauffement climatique et pour accompagner nos clients, collectivités et industriels, à s'y adapter ; pour contribuer, à long-terme, en tant que partenaire durable du service public, à la résilience et à l'attractivité des territoires. Nous sommes pleinement engagés dans la transformation écologique afin d'offrir aux collectivités des solutions innovantes pour faire face aux défis à venir.

Aujourd'hui, grâce à notre nouveau projet stratégique Impact Eau France, nous sommes prêts à faire de l'Eau un accélérateur de cette transformation écologique par une transformation verte et inclusive. Notre engagement se traduit notamment par 5 engagements climat à horizon 2023, sur l'empreinte carbone, le prélèvement de la ressource en eau, la biodiversité, la formation des salariés et l'accompagnement des consommateurs.

L'eau, à la fois « marqueur » du changement climatique et bien essentiel du quotidien, doit répondre à des attentes et des usages toujours plus nombreux : sécurité et qualité de l'eau distribuée, lutte contre les îlots de chaleur, réutilisation des eaux usées, gestion des nouveaux polluants... – sans compter l'attente légitime, de la part du consommateur, d'une expérience client innovante et agile, mais aussi inclusive et solidaire.

Les femmes et les hommes de l'activité Eau France de Veolia, représentés par notre Directeur/Directrice de Territoire, sont à vos côtés pour vous permettre de répondre à ces défis et d'anticiper ceux à venir. Soyez certain de leur engagement pour construire avec vous, pour votre territoire et ses habitants, les solutions durables les plus adaptées à votre service d'eau.

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

Frédéric Van Heems,
Directeur Général, Eau France

**Selon le baromètre C.I.Eau / Kantar « Les Français et l'eau », 2020.*

PRESENTATION Eau France

Au cours des quatre dernières années, Osons 20/20 !, notre précédent plan stratégique, a permis de redonner des bases solides à l'Eau France pour accompagner nos clients.

Au cœur de cette transformation se trouve **l'écoute** de toutes nos parties prenantes :

- ✓ de nos clients collectivités, avec de nouveaux « Contrats de Service Public » sur mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous,
- ✓ → des citoyens-consommateurs, avec un principe de « **relation attentionnée** » qui nous invite à prendre en compte leur satisfaction et leurs réclamations, pour améliorer toujours davantage le service, mieux anticiper leurs besoins, développer de nouveaux services et de leur donner les moyens de s'informer et d'agir sur leur consommation d'eau, leur "empreinte eau",
- ✓ → de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de se former, de s'engager et de grandir dans l'entreprise, avec plus de responsabilités à ceux qui agissent sur le terrain, directement à vos côtés,
- ✓ → des territoires et des industriels, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec Impact Eau France à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique.

- ✓ → Par une **transformation verte** : en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat.
- ✓ → Par une **transformation inclusive** : en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en nous appuyant sur leurs différences, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

Veolia est le leader et LA référence du cycle de l'eau en France, pour le compte des collectivités publiques et des industriels.

Nos équipes maîtrisent le traitement et le suivi de la qualité de l'eau à toutes les étapes de son cycle, depuis le prélèvement dans la ressource naturelle jusqu'au rejet dans le milieu. Au-delà de notre expertise, nous innovons au quotidien pour rendre nos services, procédés de traitements et installations toujours plus performantes, au service d'une eau et d'un assainissement de qualité.

24,9 millions de personnes desservies en eau potable

2051 usines de dépollution des eaux usées gérées

6,9 millions de clients abonnés

14,8 millions d'habitants raccordés en assainissement

1,6 milliard de m3 d'eau potable distribués

1,2 milliard de m3 d'eaux usées collectées et dépolluées

2172 usines de production d'eau potable gérées

Contribuer au progrès humain, une raison d'être qui résonne dans l'opinion

La raison d'être de Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. C'est dans cette perspective que Veolia se donne pour mission de "Ressourcer le monde", en exerçant son métier de services à l'environnement.

Veolia s'engage sur une performance plurielle. Nous adressons le même niveau d'attention et d'exigence à nos différentes performances, qui sont complémentaires et forment un cercle vertueux : performance économique et financière, performance commerciale, performance sociale, performance sociétale et performance environnementale.

Sommaire

L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE	9
Un dispositif à votre service	10
Présentation du contrat	11
Les chiffres clés	12
L'essentiel de l'année 2020	13
Principaux faits marquants de l'année	13
Évolutions réglementaires	17
Les indicateurs réglementaires 2020	18
Autres chiffres clés de l'année 2020	19
Le prix du service public de l'eau	21
LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	23
Les consommateurs abonnés du service	24
La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous	25
Données économiques	27
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	29
L'inventaire des installations	31
L'inventaire des réseaux	32
Les indicateurs de suivi du patrimoine	34
Le taux moyen de renouvellement des réseaux	34
L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]	34
Gestion du patrimoine	36
Les renouvellements réalisés	36
Les travaux neufs réalisés	37
LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	39
La qualité de l'eau	40
Le contrôle de la qualité de l'eau	40
L'eau produite et distribuée	40
L'évolution de la qualité de l'eau	41
La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	42
L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit	42
L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution	46
La maîtrise des pertes en eau	48
La maintenance du patrimoine	51
Les opérations de maintenance des installations	51
Les opérations de maintenance du réseau	51
Les recherches de fuites	52
L'efficacité environnementale	53
La protection des ressources en eau	53

Le bilan énergétique du patrimoine	53
La consommation de réactifs	54
La valorisation des sous-produits	54
Les propositions d'amélioration du patrimoine	55
RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	58
Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	59
Situation des biens	62
Les investissements et le renouvellement	63
Les engagements à incidence financière	65
Flux financiers de fin de contrat	65
Dispositions applicables au personnel	66
ANNEXES	69
Les données consommateurs par commune	70
La qualité de l'eau	71
La ressource	71
L'eau produite et distribuée	71
Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau	72
Le bilan énergétique du patrimoine	79
Annexes financières	80
Introduction générale	80
Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France	80
Faits Marquants	81
Reconnaissance et certification de service	90
Actualité réglementaire 2020	93
Glossaire	98
Listes d'interventions	104
Liste des fuites sur branchements	104
Liste des arrêts d'eau programmés	104

1.

L'ESSENTIEL DE
L'ANNÉE



En tant que délégataire, Veolia s'engage à vous fournir, en toute transparence, l'ensemble des informations relatives à votre service d'eau Cette première partie en fait la synthèse : vos interlocuteurs, les informations relatives à votre contrat, les faits marquants de l'année écoulée et les chiffres clés (indicateurs réglementaires et autres données chiffrées liées à la production et à la distribution, au patrimoine, aux services apportés aux consommateurs, etc.)

1.1 Un dispositif à votre service

TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



ENGAGEMENT

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

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

- ✓ www.service.eau.veolia.fr
- ✓ sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

NOTRE CENTRE SERVICE CLIENT, DONT LES COORDONNÉES FIGURENT SUR TOUTE FACTURE

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



ENGAGEMENT

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

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

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS



ERIC GENET
Directeur de Territoire

9 Rue de la Mare Blanche
BP 49 - ZI de Noisiel
77425 MARNE-LA-VALLÉE CEDEX 2
eric.genet@veolia.com

01 60 37 54 59

(Audrey DIAZ - Assistante de Direction)



MARIE IAQUINTA
Directeur du Développement
marie.iaquina@veolia.com



JULIE DEJEAN
Responsable Consommateurs
julie.dejean@veolia.com



JEAN-FRANÇOIS JOSSELIN
Directeur des Opérations
jean-francois.josselin@veolia.com



CHRISTINE HAGE
Responsable des Ressources
humaines
christine.hage@veolia.com



ANNIE DUCHÂTEAU
Contrôleur de gestion
annie.duchateau@veolia.com

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	Société Française de Distribution d'Eau
✓ Périmètre du service	ROISSY EN FRANCE
✓ Numéro du contrat	V389E
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2019
✓ Date de fin du contrat	31/12/2026
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégataire du service, Société Française de Distribution d'Eau 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	Goussainville	Achat d'eau - Goussainville
achat	SFDE	Achat d'eau - Annet

1.3 Les chiffres clés

SMAEP DAMONA (ROISSY EN FRANCE)

Chiffres clés



2 908

Nombre d'habitants desservis



644

Nombre d'abonnés
(clients)



1

Nombre d'installations de
production



1

Nombre de réservoirs



22

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



98,9

Rendement de réseau (%)



334

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4 L'essentiel de l'année 2020

1.4.1 PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

Sur le plan Contractuel,

A noter en 2020 le transfert de compétence de la gestion de l'Eau Potable au SIAEP Nord Ecoen (DAMONA).

Sur le plan de l'alimentation en eau de la collectivité,

L'eau distribuée aux habitants de la commune en 2020 est restée d'excellente qualité. En effet, les deux indicateurs de taux de conformité des analyses microbiologiques et physico-chimiques atteignent comme en 2019 le résultat de 100% d'analyses conformes aux limites de qualité.

A noter que depuis la mise en service du nouveau forage en 2019, la **dureté** de l'eau reste constante à **35°F** et que la présence de Fer a baissé. Après un démarrage à 190 µg/l, le paramètre se situe en moyenne entre **50 et 80µg/l** en 2020 sur le réseau de distribution.

Sur le plan de la distribution de l'eau,

Il n'y a pas eu de fuite importante sur le périmètre en 2020. A noter cependant que dans le cadre de l'aménagement de la nouvelle ZAC ROISSY SUD, plusieurs fuites successives et accidentelles ont été réparées en Juillet et Août 2020 sur la conduite en PVC de 60 mm au droit du lotissement avant le garage Volvo. La ville a demandé que ce tronçon soit renouvelé dans le cadre de l'opération.



En juin 2020 l'intervention pour réparer une petite fuite au niveau d'une Bouche à clé Avenue Charles de Gaulle a été programmée de nuit compte tenu des problématiques de circulation. Cette opération a été réalisée en coordination avec le service technique de la ville.



TRAVAUX ET COUPURE D'EAU POTABLE LE 16 JUIN SUR L'AVENUE CHARLES DE GAULLE

Les travaux ainsi que la coupure d'eau se dérouleront le

mardi 16 juin 2020

à partir de 21h

afin de gêner le moins possible les riverains impactés.

Les travaux auront lieu sur l'avenue Charles de Gaulle
(au niveau du restaurant «Le Village»).

Les Services Techniques vont tout mettre en œuvre afin de maintenir le passage des véhicules en neutralisant les places de stationnement situés face à ces travaux sans toutefois pouvoir le garantir à ce jour (en fonction de l'étendue de la fouille).

Cette intervention devrait être terminée en début de nuit.

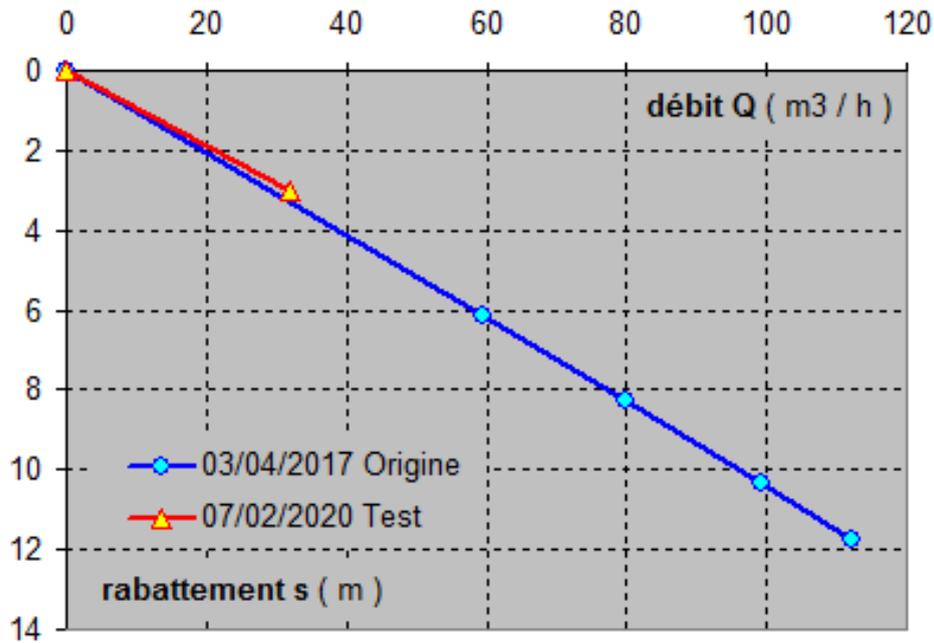
Sur le plan du fonctionnement des installations,

Il n'y a pas eu de dysfonctionnement important en 2020 sur les installations.

Après les travaux de remplacement de la conduite de refoulement du forage vers la station Roissy 1 fin 2019 début 2020, **le forage F2 a été remis en service le 17/02/2020**

A cette occasion, VEOLIA a pris beaucoup de précautions à la remise en service du forage :

- Visite sur place au moment de la remise en service, et remise en service progressive,
- Surveillance de la qualité d'eau et surveillance du niveau dynamique durant la semaine précédente
- Suivi du rabattement de nappe avant redémarrage.
- Contrôle de la qualité d'eau avec un niveau en fer de 190µg/l et une turbidité normale.
- Surveillance de l'odeur de l'eau avec plusieurs visites localement.
- Vérification de la productivité du forage, identique à celle des essais lors de la création.
- Réglage à 32m³/h en production avec aucune dérive constatée au niveau de la pente de productivité.



A noter que le 26/09/2020, une dizaine de caravanes se sont installées sur le site ROISSY LOUVRES.

Une plainte a été déposée à la gendarmerie par VEOLIA.

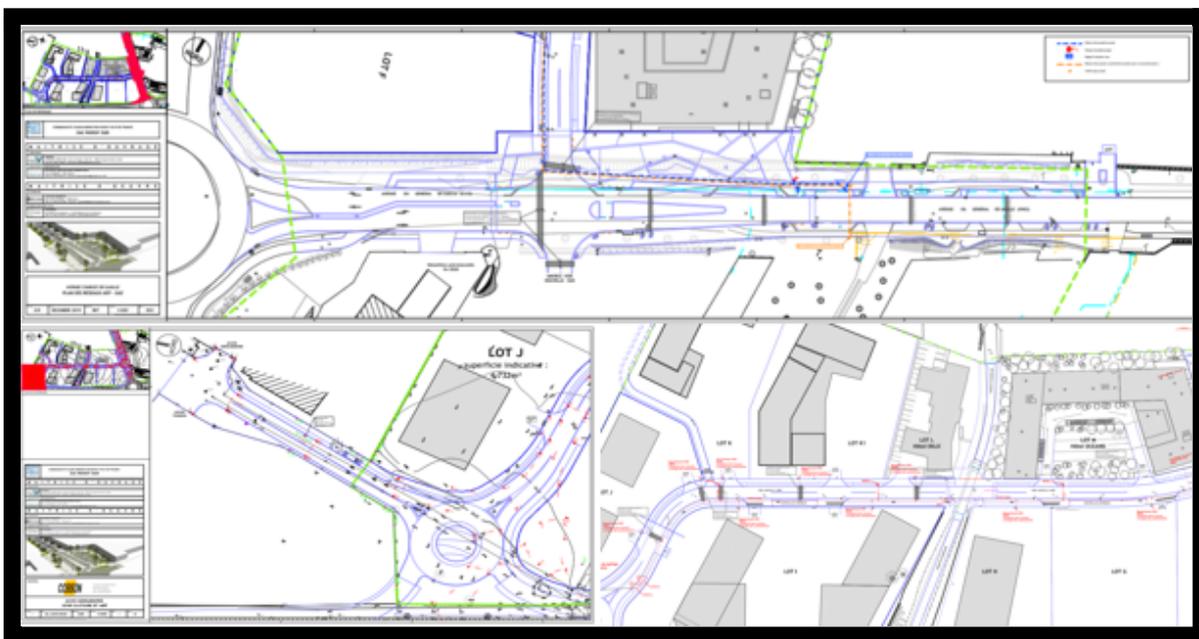


Au niveau du remplacement de l'armoire électrique au niveau de la vanne électrique "Inter Roissy" après plusieurs mois d'attente, Enedis est intervenu finalement le 24 juin 2020 pour effectuer la séparation des réseaux.

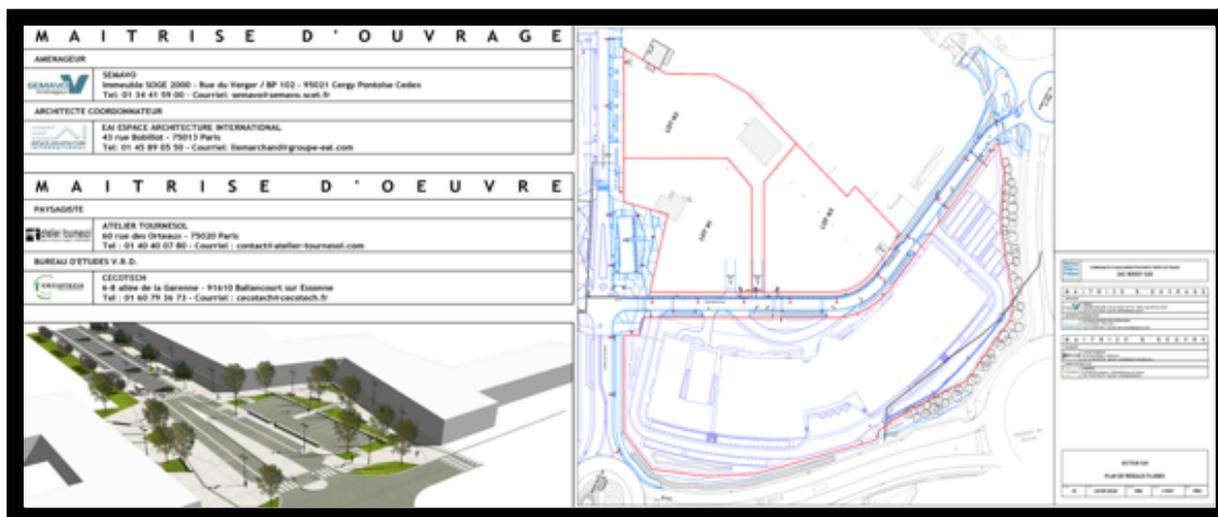
Sur le plan patrimonial,

A noter la réalisation en Juillet & Août 2020 de la première tranche de la ZAC Roissy Sud.

Les raccordements au réseau existant ont été réalisés le 20 août 2020.



La deuxième tranche doit être réalisée en 2021. Le plan du réseau AEP projeté pour le secteur sud de la ZAC, entre l'avenue Charles de Gaulle et le rond-point de la Dîme est prévu en fonte Dn 200 avec le dévoiement de la conduite Dn 300 dans l'emprise du projet Edouard Denis.



Sur le plan de la gestion clientèle,

Le taux d'impayés sur la commune est de 2.10% pour l'année 2020. Il faut noter que la loi Brottes, qui interdit les coupures d'eau dans les résidences principales, a pour conséquence une hausse significative des impayés.

1.4.2 ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

La nouvelle Directive Européenne sur l'Eau Potable a été adoptée.

Cette nouvelle Directive (2020/2184 du 16 décembre 2020) actualise celle de 1998 et sera transposée en droit français d'ici le 12 janvier 2023.

Elle "revalorise l'eau du robinet" au travers de plusieurs évolutions majeures :

1. Elle exige de donner une information plus complète aux consommateurs sur la qualité de l'eau potable notamment pour promouvoir sa consommation et sur les types de traitement appliqués pour potabiliser l'eau. Dans le même temps, elle demande également de fournir des informations et conseils aux usagers sur la manière de réduire leur consommation d'eau.
2. Elle renforce à nouveau les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur huit nouvelles substances et elle instaure des limites de qualité plus exigeantes pour le plomb (seuil divisé par 2). En outre, une « liste de vigilance » sur les eaux brutes est établie par la Commission Européenne pour suivre l'évolution des polluants émergents, « tels que les composés perfluorés, les microplastiques, les perturbateurs endocriniens et les produits pharmaceutiques ».
3. Elle instaure une approche fondée sur la gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux. Cela passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau, et la compréhension de leur vulnérabilité. Dans un contexte de changement climatique, cette approche doit permettre aux collectivités de disposer d'une vision prospective afin d'optimiser leurs investissements.
4. Elle vise à garantir l'accès à l'eau pour tous, notamment pour les populations vulnérables (sans abris, réfugiés, squats...), via le déploiement par exemple de bornes fontaines sur le territoire ou de douches publiques.

Après avoir été transposée en droit français, la mise en œuvre de cette directive va nécessiter des évolutions significatives dans la gestion des services d'eau potable, et Veolia mettra son savoir-faire et ses expertises pour vous accompagner.

Toute l'équipe locale de Veolia reste naturellement à votre disposition pour échanger et répondre à vos différentes questions.

1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	2 924	2 908
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,99 Euro/m ³	2,01 Euro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[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)	115	115
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	90,2 %	98,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	8,90 m ³ /jour/km	1,72 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	8,07 m ³ /jour/km	0,84 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %	0,02 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	94 %	100 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,59 u/1000 abonnés	0,00 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	0,28 %	2,10 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0 u/1000 abonnés	0 u/1000 abonnés

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

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

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

1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	123 380 m ³	156 611 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	74 685 m ³	156 611 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	429 628 m ³	241 772 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	504 313 m ³	399 329 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	1 008 m ³	1 046 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	470 445 m ³	393 889 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	6	8
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	340 m ³ /j	2 000 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1	1
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	500 m ³	500 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	21 km	22 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	17 km	18 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	15 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	739	739
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	2	5
	Nombre de compteurs	Délégataire	699	715
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	432	45
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	630	644
	- Abonnés domestiques	Délégataire	630	644
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire		
	Volume vendu	Délégataire	465 217 m ³	388 223 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	465 217 m ³	388 223 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m ³	0 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	0 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	246 l/hab/j	334 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	407 m ³ /abo/an	561 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
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	86 %	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 2019	VALEUR 2020
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 2019	VALEUR 2020
Energie relevée consommée	Délégataire	816 494 kWh	978 384 kWh

1.7 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

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

A titre indicatif sur la commune de ROISSY EN FRANCE, 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 :

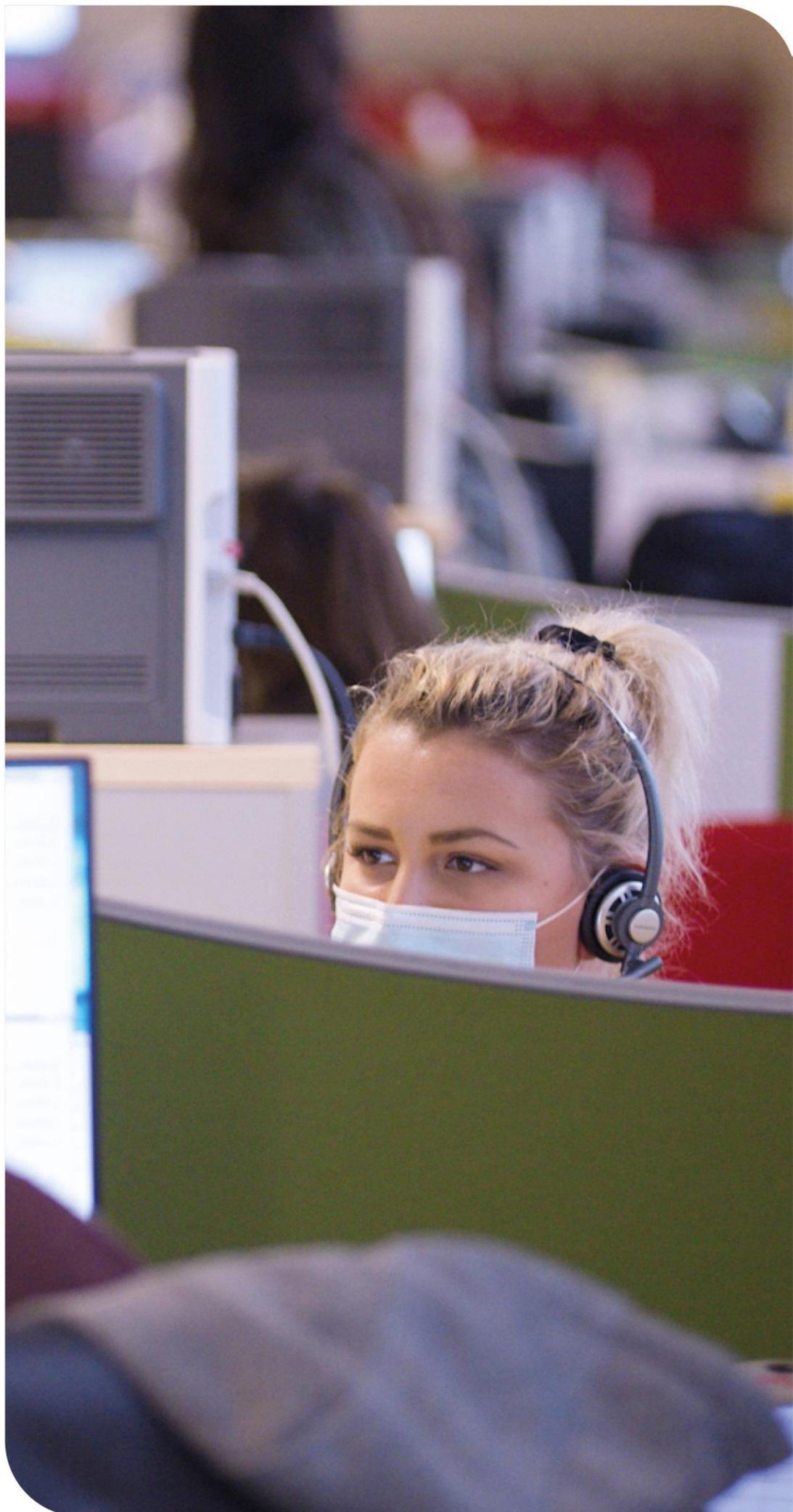
Prix au m³ : 2,01 €/m³

Traité 389 Commune : Roissy en France (95527)

		Qte	Euro		Taux TVA
			Prix Unitaire HT	Montant HT	
Distribution de l'eau					
Abonnement					
Abonnement (part distributeur)				36.72	5.5 %
Consommation					
Consommation (part distributeur)	(m3)	120	1.1344	136.13	5.5 %
Consommation (part communale)	(m3)	120	0.0244	2.93	5.5 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.0200	2.40	5.5 %
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU				178.18	
Collecte et traitement des eaux usées					
Consommation					
Redevance Assainissement (part Vallées Croult & Petit Rosne)	(m3)	120	1.4500	174.00	
Redevance collecte "part communale" (SIAH)	(m3)	120	0.3650	43.80	
TOTAL COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES				217.80	
Organismes publics					
(taxes et redevances)					
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.4200	50.40	5.5 %
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.1850	22.20	
TOTAL ORGANISMES PUBLICS				72.60	
TOTAL HT de la Facture				468.58	Euro
TOTAL TTC de la Facture				481.15	Euro
Prix TTC du m3 hors abonnement				3.69	Euro

2.

**LES
CONSOmmATEURS
DE VOTRE SERVICE
ET LEUR
CONSOmmATION**



Veolia fait de la « relation attentionnée » le principe transversal qui guide l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

2.1 Les consommateurs abonnés du service

- **Le nombre d'abonnés**

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	636	634	632	630	644	2,2%
domestiques ou assimilés	635	633	632	630	644	2,2%
autres que domestiques	1	1	0	0	0	0%

- **Les principaux indicateurs de la relation consommateurs**

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	4	11	8	9	12	33,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	26	28	38	42	49	16,7%
Taux de clients mensualisés	29,8 %	29,5 %	31,4 %	33,1 %	33,2 %	0,3%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	24,7 %	25,6 %	27,7 %	28,4 %	29,0 %	2,1%
Taux de mutation	4,4 %	4,8 %	6,5 %	7,2 %	8,2 %	13,9%

2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous

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

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

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : leur apporter de la considération, personnaliser les réponses et les services qui leur sont proposés, cela commence toujours par être à l'écoute de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils pensent 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 2020 sont :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	89	86	86	86	87	+1
La continuité de service	95	95	95	96	94	-2
La qualité de l'eau distribuée	79	77	75	78	79	+1
Le niveau de prix facturé	54	55	56	61	59	-2
La qualité du service client offert aux abonnés	86	80	76	76	82	+6
Le traitement des nouveaux abonnements	90	85	89	83	87	+4
L'information délivrée aux abonnés	76	76	70	73	71	-2

Composition de votre eau !



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



- **Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia**

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

#1 Qualité : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».

#2 Intervention : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »

#3 Budget : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »

#4 Services : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »

#5 Conseil : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

2.3 Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2020 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux d'impayés	0,98 %	0,61 %	1,20 %	0,28 %	2,10 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	4 972	2 910	6 053	1 377	12 064
Montant facturé N - 1 en € TTC	505 060	477 454	502 561	499 967	574 752

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

Des dispositions conservatoires ont été mises en place par le distributeur d'eau en 2020, suite au décret du gouvernement relatif à l'état d'urgence et dans le cadre de la crise sanitaire, afin de déployer une action collective solidaire envers nos abonnés (particuliers comme professionnels) au service de l'eau, qui auraient rencontrés des difficultés à régler leur facture d'eau : blocage du processus de relance des impayés durant 6 mois, maintien du service de l'eau même en cas d'impayés pour les professionnels, pénalités de retard suspendues, report de paiement assoupli, interventions d'huissiers suspendues...)

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2020, ce taux pour votre service est de 0,00/ 1000 abonnés.

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,00	0,00	3,16	1,59	0,00
Nombre d'interruptions de service	0	0	2	1	0
Nombre d'abonnés (clients)	636	634	632	630	644

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

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

- ✓ Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau
- ✓ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau
- ✓ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental

En 2020, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	2	1	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	236,96	42,85	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	1 624 323	537 531	482 119	465 217	388 223

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

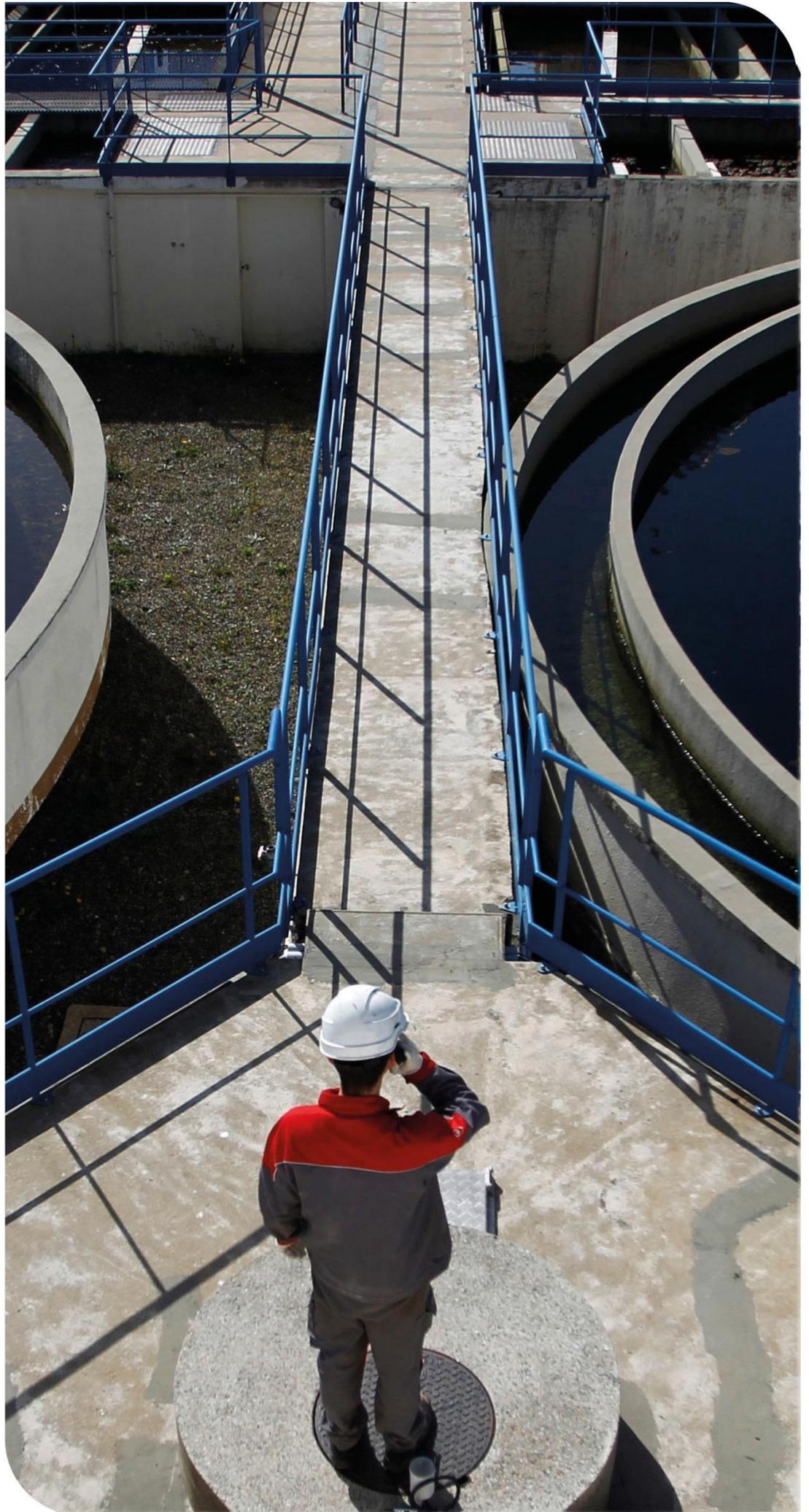
- **Les échéanciers de paiement**

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	11	7	6	6	14

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



Prélever, produire, distribuer, stocker, surveiller... : une gestion optimisée du patrimoine est la garantie de son fonctionnement durable et d'un service performant au consommateur. Vous retrouverez dans cette partie l'inventaire des installations et des réseaux associés à votre contrat, ainsi que le bilan des renouvellements et des travaux neufs réalisés sur ces ouvrages durant l'année écoulée. Au-delà, la prise en compte du patrimoine naturel (animaux, végétaux, eau, air, sols) et la gestion des infrastructures vertes, contribuent pleinement à la performance du service et au bien-être des usagers.

3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
Forage de Roissy I & II	2 000
Capacité totale	2 000

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir ou château d'eau: Bâche de Roissy	500
Capacité totale	500

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Usine de Surpression de Roissy I	210
Usine de Surpression de Roissy II	350

Autres installations eau

Autres installations eau: Intercom. ADP
Autres installations eau: Intercom. Charles de Gaulle
Autres installations eau: Intercom Roissy 2/1 allée des Vergers
Autres installations eau: Intercom. Surpresseurs 1 et 2
Autres installations eau: Intercom. ZAC de la Demi Lune
Autres installations eau: Intercom. ZAC du Moulin

3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

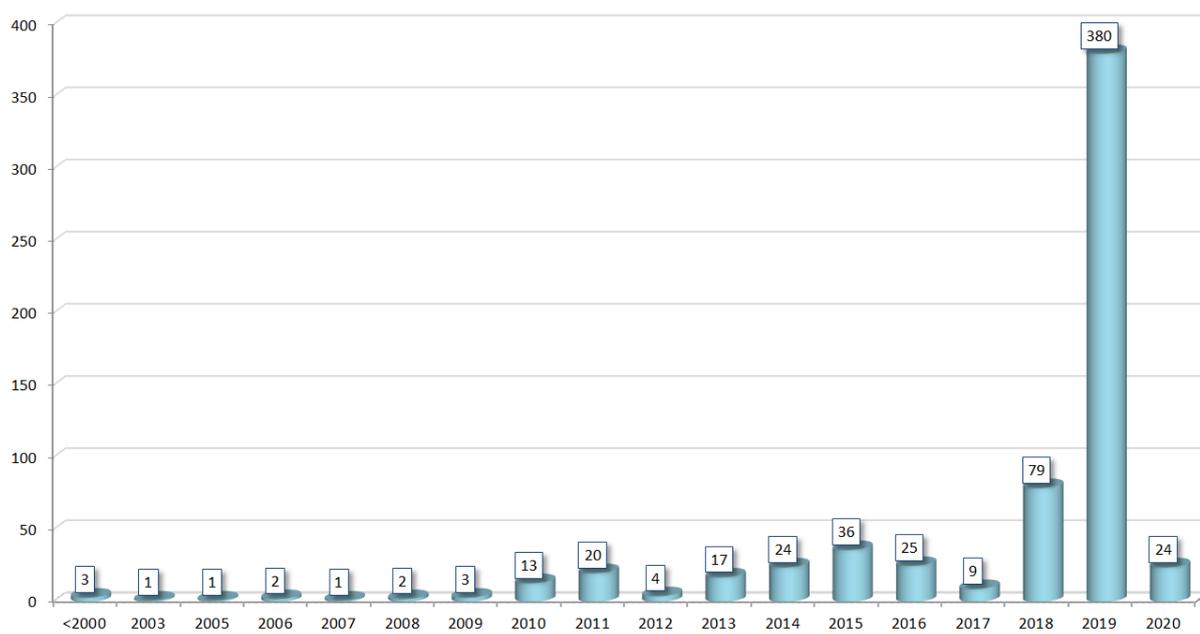
Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

- **Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage**

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	20,8	20,8	21,1	21,1	21,5	1,9%
Longueur de distribution (ml)	20 767	20 772	21 058	21 073	21 456	1,8%
<i>dont canalisations</i>	16 992	16 992	17 264	17 265	17 648	2,2%
<i>dont branchements</i>	3 775	3 780	3 794	3 808	3 808	0,0%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	67	67	67	67	67	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	66	66	66	66	66	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	1	1	1	1	1	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	734	735	737	739	739	0,0%

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1	Qualificatio n
Compteurs							
Nombre de compteurs	691	692	696	699	715	2,3%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	633	631	629	629	644	2,4%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	58	61	67	70	71	1,4%	

Pyramide des âges



3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

3.3.1 LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	16 992	16 992	17 264	17 265	17 648
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	15
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	15

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

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 2020 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	115	115	115	115	115

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		95 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B		45	45
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	10
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	
Total:		120	115

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2020 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

3.4 Gestion du patrimoine

3.4.1 LES RENOUVELLEMENTS RÉALISÉS

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

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

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

- **Les installations**

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice
RESERVOIR 500M3/HO RUE DE PARIS	
CLOTURE STATION ET RESERVOIR	Rénovation

- **Les compteurs**

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

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

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

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

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

Renouvellement des compteurs	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de compteurs	691	692	696	699	715	2,3%
Nombre de compteurs remplacés	23	15	10	432	45	-89,6%
Taux de compteurs remplacés	3,3	2,2	1,4	61,8	6,3	-89,8%

- **Les réseaux**

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice
Réseau (lot)	
CANALISATION EAU DIA: 200- 249 MIL.: 4	15
COMPTEURS EAU	4
COMPTEURS EAU Equipé	63

- **Les branchements**

Renouvellement des branchements plomb	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de branchements	734	735	737	739	739	0,0%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

3.4.2 LES TRAVAUX NEUFS REALISES

- **Les réseaux, branchements et compteurs**

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

Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)	Quantité réalisée dans l'exercice
Réseau	
COMPTEURS EAU Equipé	11

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements
ROISSY EN FRANCE	20/01/2020	RUE HOUDART	AEP
ROISSY EN FRANCE	15/04/2020	RUE DU MEUNIER	AEP
ROISSY EN FRANCE	27/02/2020	AVE GLOOR	AEP
ROISSY EN FRANCE	16/09/2020	AVENUE CHARLES DE GAULLE	AEP
ROISSY EN FRANCE	24/09/2020	RUE JEAN MOULIN	AEP

4.

LA PERFORMANCE
ET L'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE
POUR VOTRE
SERVICE



Les consommateurs exigent au quotidien un service d'eau performant, avec comme premier critère de satisfaction la qualité de l'eau distribuée. Ce chapitre présente l'ensemble des données relatives à la composition et à la qualité de l'eau produite et distribuée. Vous y trouverez également les informations sur l'efficacité de la production et de la distribution, ainsi que la performance environnementale de votre contrat (protection des ressources, bilan énergétique).

4.1 La qualité de l'eau

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

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

4.1.1 LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE L'EAU

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	110	90	6
Physico-chimique	1434	133	5

4.1.2 L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUÉE

- **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 : Tous les résultats 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
Calcium	115,30	118,40	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	11,80	24	4	mg/l	250
Fluorures	560	560	1	µg/l	1500
Magnésium	21,90	22,10	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	17	4	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	1	µg/l	0,5
Potassium	0,90	1,20	2	mg/l	Sans objet
Sodium	7,20	7,60	2	mg/l	200
Sulfates	46,70	66	4	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	27,29	38,69	4	°F	Sans objet

4.1.3 L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

- **Historique des données du contrôle officiel (ARS)**

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	17	17	15	18	18
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	17	17	15	18	18
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	5	4	4	7	9
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	5	4	4	7	9

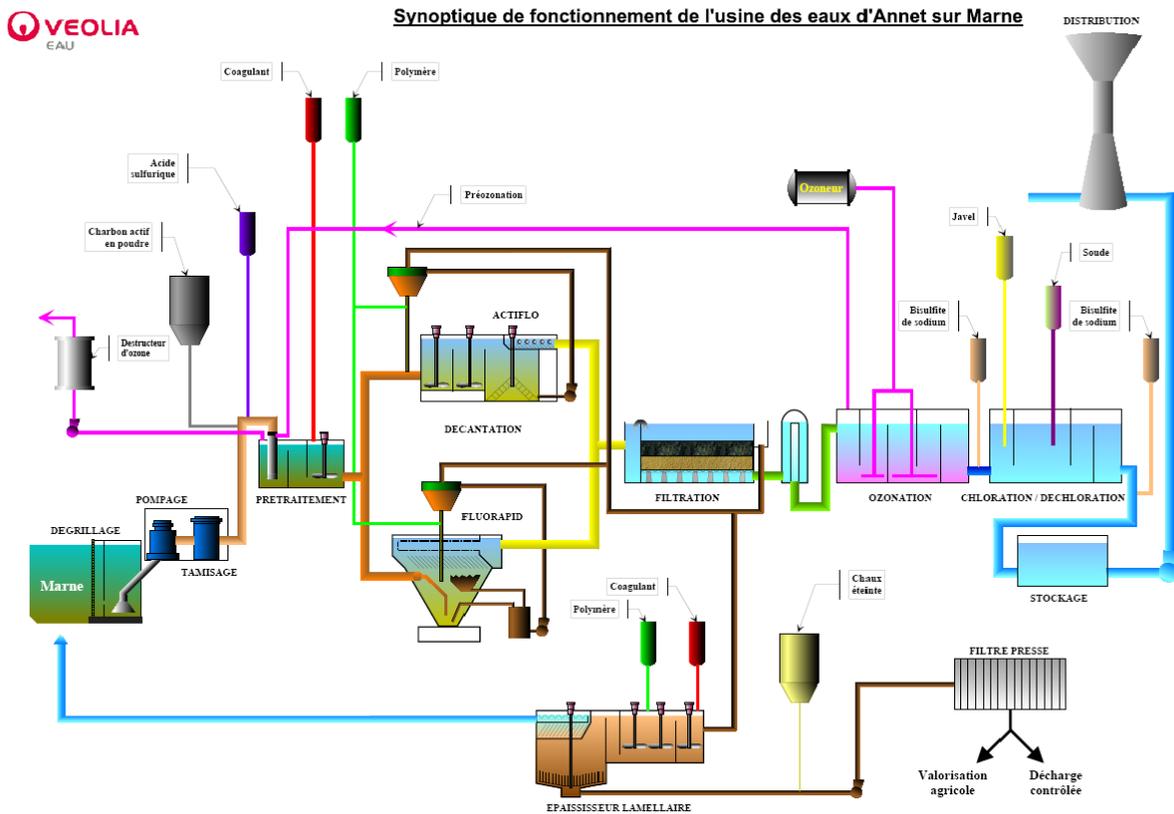
Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

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

4.2.1 L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION : LE VOLUME PRÉLEVÉ ET PRODUIT

- *L'origine de l'eau alimentant le service*

Le synoptique de fonctionnement de l'usine d'Annet est disponible ci-dessous.



Protection des ressources	Arrêté préfectoral n°09/DAIDD/E/01 du 9 janvier 2009 Arrêté préfectoral modificatif n°09/DAIDD/E/56 du 18 septembre 2009
Surveillance des installations	Télésurveillance, vidéo surveillance et gardiennage
Capacité nominale de production	130 000 m ³ /j
Capacité de stockage	12 000 m ³
Usine de production	<u>Filière de traitement</u> <ul style="list-style-type: none"> - Pompage eau brute - Dégrillage, tamisage - Prétraitement par injection de charbon actif en poudre, - Acidification par injection d'acide sulfurique - Préozone - Coagulation - Décantation lestée sur décanteur de type Fluorapide et Actiflo - Filtration : sur filtres CAG et bicouche - Ozonation - Déozonation - Chloration - Remise à l'équilibre de l'eau par injection de soude - Déchloration - Refoulement <u>Traitement des Eaux de Process</u> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement des eaux de lavage des filtres, - Traitement des eaux de recyclage des décanteurs

Il n'y a pas eu de modifications importantes de traitement en 2020.

Travaux sur le site d'Annet en 2020 :

- Renouvellement des vannes entrées cuves de contact ozone
- Remplacement de conduites de dépotage et d'injection de sable dans les décanteurs.
- Début revamping supervision usine
- Opérations de régénération du charbon dans quatre filtres sur l'usine (périodicité tous les 3 ans) et remplacement des vannes en sortie des filtres U2 concernés par les opérations de régénération du charbon.
- Poursuite de la mise en place de la loi de programmation militaire sur l'usine débutée en 2018 (audit de l'installation en 2019) : mise en place d'une Active Directory
- Sécurisation des accès recyclage décanteurs 1 et 2.
- Sécurisation des accès des bâches sur l'eau produite 3, 4 et 5
- Renouvellement des onduleurs locaux électriques.
- Renouvellement des pompes à vide sur les circuits Exhaure et usine.
- Renouvellement d'une cuve de stockage de soude et de quatre cuves de stockage de javel.
- Achat de vannes pour renouveler les vannes entrée et sortie des cuves de contact (chloration).
- Remplacement des conduites d'injection de bisulfite sur l'usine.
- Laboratoire : remplacement de la chromatographie ionique.
- Station de traitement des rejets : renouvellement du circuit de lavage HP des filtres.
- Station de traitement des rejets : remplacement du circuit d'injection de chaux.
- Création d'une nouvelle plate-forme de stockage des terres rejets suite aux interdictions poids-lourds pour emprunter les ponts sur la Marne

Surveillance de la rivière Marne

Date des crues (Turbidité moyenne journalière de l'eau de la Marne > à 50 NTU)

Le 11/01/2020 Turbidité : 52 NTU

Débit moyen Marne : 187 m³/s

Du 31/01/2020 au 13/02/2020

Turbidité maximale : 292 NTU
Débit maximal Marne : 442 m³/s

Turbidité moyenne : 150 NTU
Débit moyen Marne : 334 m³/s

Du 18/02/2020 au 19/02/2020

Turbidité maximale : 74 NTU
Débit maximal Marne : 334 m³/s

Turbidité moyenne : 62 NTU
Débit moyen Marne : 325 m³/s

Du 26/02/2020 au 07/03/2020

Turbidité maximale : 167 NTU
Débit maximal Marne : 460 m³/s

Turbidité moyenne : 102 NTU
Débit moyen Marne : 400 m³/s

A partir du 23/12/2020

Turbidité maximale : 258 NTU
Débit maximal Marne : 258 m³/s

Turbidité moyenne : 165 NTU
Débit moyen Marne : 174 m³/s

Turbidité maximale : 292 NTU le 04/02/2020

Nombre de jours avec turbidité supérieure à 50 NTU : 34 jours

Turbidité moyenne annuelle : 21.2 NTU au 31/12/2020

Débit de la Marne au 03/05/2020 :

- Débit maximum 462 m³/s,
- Débit moyen 114 m³/s,
- Débit minimum 30 m³/s

Pollutions :

Alerte pollution le 09/04 produits famille hydrocarbures au niveau de La Ferté Sous Jouarre : RAS à la prise d'eau.

Alerte pollution le 17/06 présence de fioul sur la commune de Villeparisis : Intervention pompiers sur site de Villeparisis. RAS à la prise d'eau

Alerte pollution le 14/08 produits famille hydrocarbures au niveau de la commune de Gressy sur la Reneuse : intervention des pompiers. RAS à la prise d'eau.

Alerte pollution le 06/10 produits de la famille hydrocarbures au niveau de la commune de Meaux : intervention des pompiers. RAS à la prise d'eau.

Alerte pollution le 15/12 présence d'irisations au droit de la prise d'eau de Nanteuil-lès-Meaux sur la Marne. RAS sur la prise d'eau.

- **Le volume prélevé**

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Forage de Roissy I	100	2 000



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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume prélevé (m3)	103 662	103 413	131 162	123 380	156 611	26,9%
Volume prélevé par ressource (m3)						
Forage de Roissy I & II	103 662	103 413	131 162	123 380	156 611	26,9%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine influencée	103 662	103 403	131 162	123 380	156 611	26,9%

Le volume Prélevé est la somme des deux forages : Pour mémo Le nouveau forage F2 a été mis en service en juillet 2019 à un débit de 30 m3/h et le forage F1 a été comblé en septembre 2019. (forage F2 donné pour 100 m3/h)

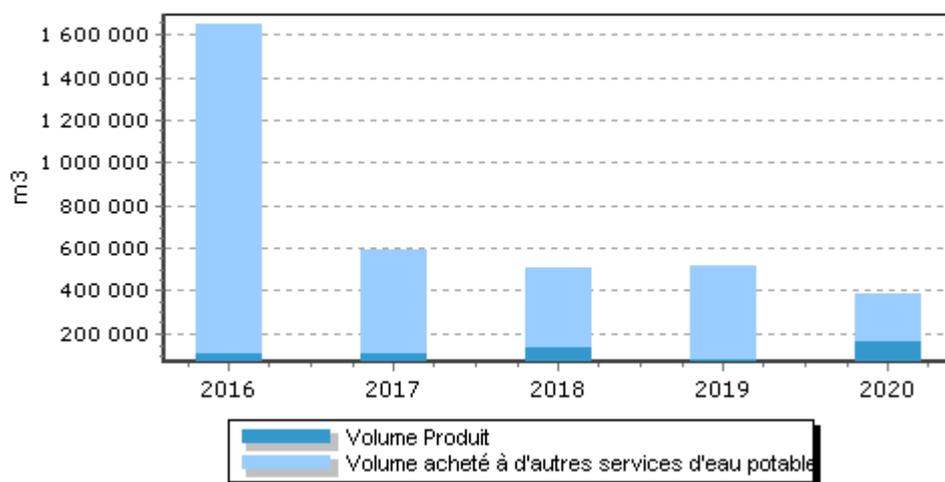
- **Le volume produit et mis en distribution**

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	2020	N/N-1
Volume prélevé (m3)	103 662	103 413	131 162	123 380	156 611	26,9%
Besoin des usines	0	0	0	48 695	0	-100%
Volume produit (m3)	103 662	103 413	131 162	74 685	156 611	109,7%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	1 543 105	491 348	377 900	446 627	241 772	-43,7%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	1 155 848	90 009	7 554	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	490 919	504 752	501 508	521 312	399 329	-

Les Volumes Besoins Usine correspondent à la différence entre les volumes prélevés et les volumes produits. Avant la mise en service du nouveau Forage F2 des tests de pompages avec mise en décharges ont été réalisés en 2019 et 2020

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	2020	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	1 543 105	491 348	377 900	446 627	241 772	-43,7%
SFDE	1 543 105	491 348	377 900	446 627	241 772	-43,7%

4.2.2 L'EFFICACITÉ DE LA DISTRIBUTION : LE VOLUME VENDU, LE VOLUME CONSOMMÉ ET LEUR ÉVOLUTION

- **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	2020	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 624 323	537 531	482 119	465 217	388 223	-16,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	468 475	447 522	474 565	465 217	388 223	-16,6%
domestique ou assimilé	450 020	426 668	474 565	465 217	388 223	-16,6%
autres que domestiques	18 455	20 854	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	1 155 848	90 009	7 554	0	0	0%

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume vendu (m3)	1 624 323	537 531	482 119	465 217	388 223	-16,6%
<i>dont clients individuels</i>	181 096	180 931	174 339	235 702	331 963	40,8%
<i>dont clients industriels</i>	232 220	214 044	244 150	168 759	12 027	-92,9%
<i>dont clients collectifs</i>	27 357	28 325	28 637	27 011	23 975	-11,2%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	1 155 848	90 009	7 554	0	0	0%
<i>dont bâtiments communaux</i>	25 052	22 361	26 601	31 480	15 938	-49,4%
<i>dont appareils publics</i>	1 780	631	838	2 265	4 320	90,7%

En 2020, requalification des catégories d'abonnés, qui explique les variations de volumes des différents segments de clients, constatées entre 2019 et 2020

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

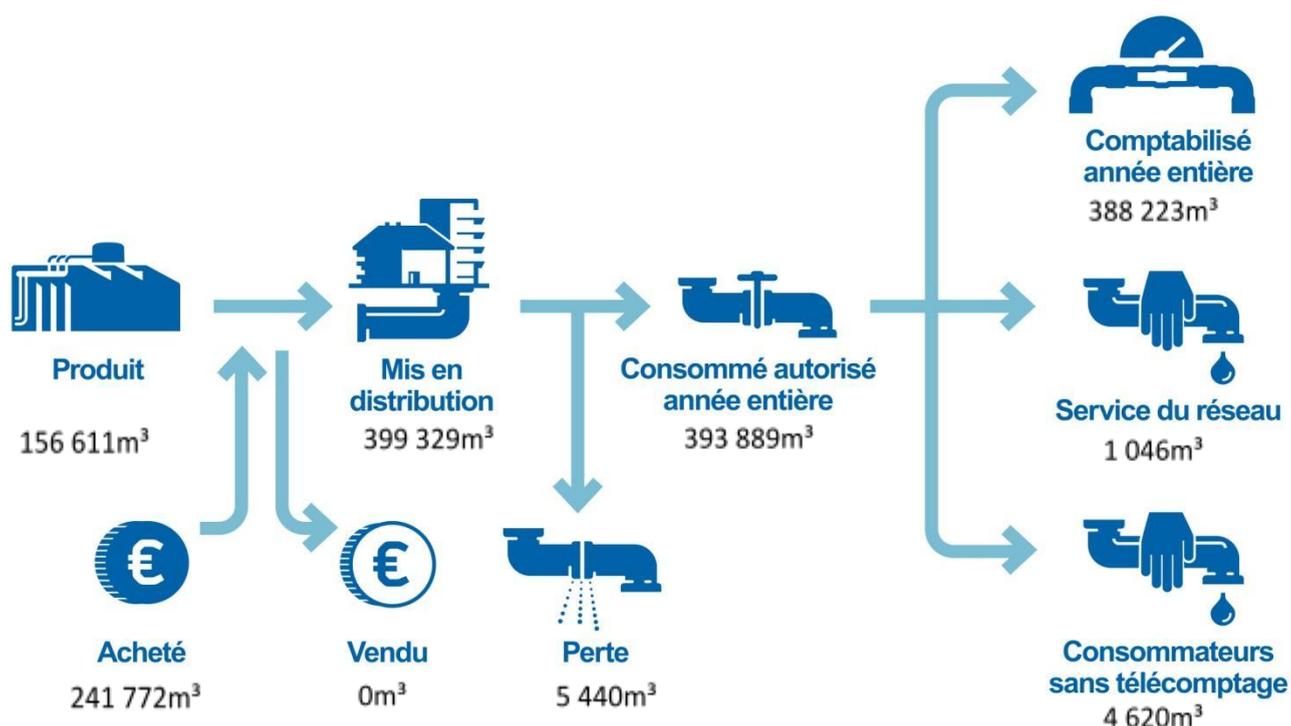
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	1 155 848	90 009	7 554	0	0	0%
Autre(s) engagement(s)	1 155 848	90 009	7 554	0	0	0%

- **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	2018	2019	2020	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	467 505	446 292	474 565	465 217	388 223	-16,6%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	467 505	446 292	474 565	465 217	388 223	-16,6%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	365	365	366	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	970	1 230	4 240	4 220	4 620	9,5%
Volume de service du réseau (m3)	1 007	1 010	1 011	1 008	1 046	3,8%
Volume consommé autorisé (m3)	469 482	448 532	479 816	470 445	393 889	-16,3%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	469 482	448 532	479 816	470 445	393 889	-16,3%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	0,0%

- Synthèse des flux de volumes



4.2.3 LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2020 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)
2020	98,9	77,20	0,84	1,72	60,98

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)

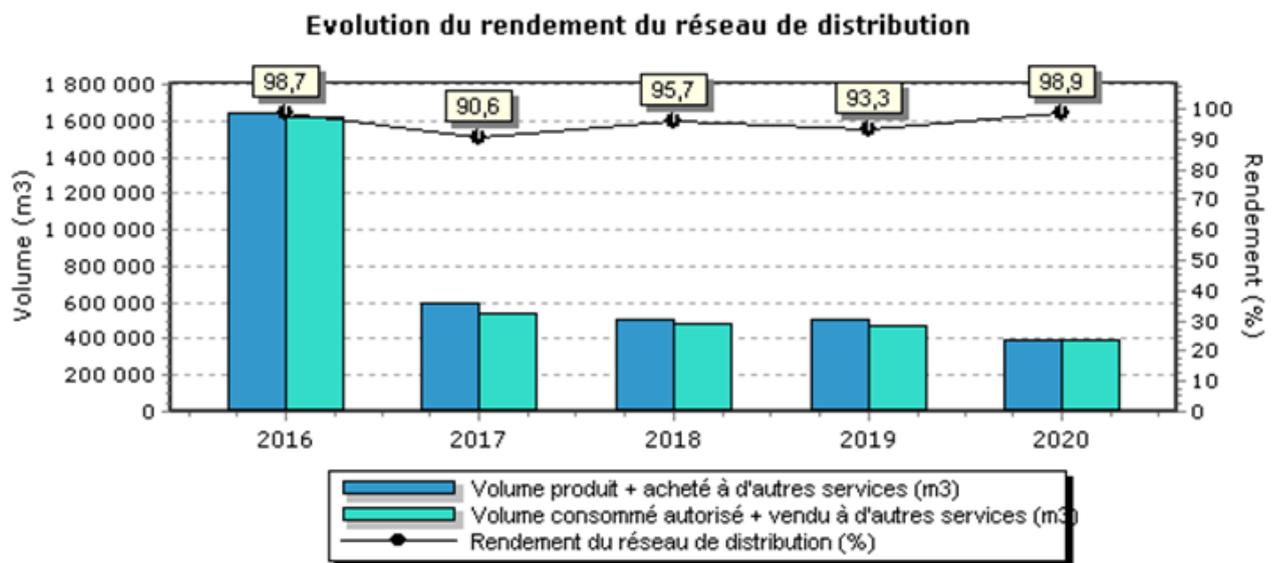
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	98,7 %	90,6 %	95,7 %	93,3 %	98,9%	6,0%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	469 482	448 532	479 816	470 445	393 889	-16,3%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	1 155 848	90 009	7 554	0	0	0%
Volume produit (m3) C	103 662	103 413	131 162	74 685	156 611	109,7%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	1 543 105	491 348	377 900	429 628	241 772	-43,7%

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 2020 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 2020.

Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2020 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 2020.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,76	9,43	4,28	6,20	1,72
Volume mis en distribution (m3) A	490 919	504 752	501 508	504 313	399 329
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	467 505	446 292	474 565	465 217	388 223
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	16 992	16 992	17 264	17 265	17 648

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,45	9,06	3,44	5,37	0,84
Volume mis en distribution (m3) A	490 919	504 752	501 508	504 313	399 329
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	469 482	448 532	479 816	470 445	393 889
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	16 992	16 992	17 264	17 265	17 648

4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1 LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

- *Les installations*

Installation	Date	Conformité bactériologique
Roissy 1 Village 500 m3	06/02/2020	CONFORME

4.3.2 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.

4.3.3 LES RECHERCHES DE FUITES

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	0	1	2	1	0	-100,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchement	3	1	1	2	1	-50,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,1	0,1	0,3	0,1	-66,7%
Nombre de fuites sur compteur	0	5	4	3	7	133,3%
Nombre de fuites sur équipement	2	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	5	7	7	6	8	33,3%

4.4 L'efficacité environnementale

4.4.1 LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	76 %	86 %	79 %	94 %	100 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2016	2017	2018	2019	2020
Forage de Roissy I & II	20 %	20 %	20 %	60 %	60 %

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable	2016	2017	2018	2019	2020
SFDE	80 %	100 %	100 %	100 %	100 %

4.4.2 LE BILAN ÉNERGÉTIQUE 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	2020	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	789 714	871 272	822 724	816 494	978 384	19,8%
Surpresseur	789 714	871 272	822 724	816 494	978 384	19,8%

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

4.4.3 LA CONSOMMATION DE RÉACTIFS

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.

Réactifs	Quantité	Commentaires
CHLORE GAZEUX	73	kg

4.4.4 LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

- **La valorisation des déchets liés au service**



RESPONSABILITÉ

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.

4.5 Les propositions d'amélioration du patrimoine

Thème	Localisation	Equipement	Commentaires
Patrimoine	Allée des vergers	Forage	Au cours de l'année 2019, le nouveau forage F2 a été mis en service. La conduite de refoulement entre le forage et la bêche Roissy 1 a été renouvelée par la collectivité.
Patrimoine	Allée des vergers	Forages	Le Conseil Général 95 assure la maîtrise d'ouvrage déléguée de la procédure d'instauration des périmètres de protection. Les études sont en cours. L'autorisation d'exploiter le nouveau forage F2 a été délivrée par la préfecture. La procédure DUP doit continuer pour le nouveau puits qui est dans le même périmètre que l'ancien qui a été rebouché par la collectivité après la mise en service du F2.
Patrimoine	Commune	Stockage	L'investissement pour la création d'une deuxième bêche de 2000 m ³ sur la commune de Roissy a été validé dans le cadre de la convention LN. Cette bêche doit permettre de répondre à l'augmentation des besoins dans un avenir proche (projet ITC à Roissy, ZAC en cours ou projet sur Roissy, Louvres, Vémars).
Patrimoine	Commune	Réseau de distribution d'eau	Il conviendrait d'installer des bornes dédiées aux usages (arrosage, balayage, curage), équipées de compteurs afin de comptabiliser les prises d'eau illégales sur les bornes incendies.
Patrimoine	Rue de Paris	Réservoir semi-enterré 500 m ³	Il serait prudent de faire faire un diagnostic de l'état du Génie Civil du réservoir, âgé de plus de 30 ans. Dans le cadre de l'équipement du nouveau forage, il serait bien d'étudier l'augmentation de la capacité de stockage côté Roissy 1.
Efficacité opérationnelle	Commune	Installations eau potable de la commune	Un chiffrage a été remis à la collectivité suite à l'étude de vulnérabilité sur les ouvrages d'eau potable de la commune. A voir avec les préconisations du rapport DUP et les aménagements pour le nouveau forage sur le même site que l'existant.

Efficacité opérationnelle	Commune	Réseau de distribution d'eau	<p>Évolutions importantes des consommations sur la zone hôtelière :</p> <p>Les projets en cours d'étude (ZAC, ITC...) sur la commune vont avoir pour conséquence une augmentation substantielle de la consommation d'eau. La commune a lancé une étude pour la modélisation hydraulique du réseau de distribution d'eau potable afin de mieux connaître les conditions de fonctionnement actuelles des réseaux et des ouvrages. Le but est d'identifier et d'anticiper les évolutions futures et de proposer les aménagements et travaux nécessaires pour répondre aux besoins et sécuriser l'alimentation.</p>
---------------------------	---------	------------------------------	---

5.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



Ce chapitre présente le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE). Il fait également le point sur la situation des biens, les programmes d'investissement et de renouvellement, ainsi que les engagements du délégataire à incidence financière.

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

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

- ***Le CARE***

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2020
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: V389E - ROISSY EN FRANCE

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
PRODUITS	764 339	699 561	-8.48 %
Exploitation du service	543 792	495 313	
Collectivités et autres organismes publics	209 763	173 401	
Travaux attribués à titre exclusif	4 993	26 291	
Produits accessoires	5 790	4 556	
CHARGES	879 913	666 356	-24.27 %
Personnel	95 566	103 338	
Energie électrique	64 791	71 731	
Achats d'eau	351 344	155 747	
Produits de traitement	1 443	694	
Analyses	3 811	2 525	
Sous-traitance, matières et fournitures	28 849	38 467	
Impôts locaux et taxes	10 184	16 898	
Autres dépenses d'exploitation	38 564	38 833	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	3 516	6 159	
<i>engins et véhicules</i>	11 572	14 539	
<i>informatique</i>	3 686	17 106	
<i>assurances</i>	2 324	16 727	
<i>locaux</i>	7 078	19 994	
<i>autres</i>	10 386	- 35 695	
Frais de contrôle	343	0	
Contribution des services centraux et recherche	13 020	17 389	
Collectivités et autres organismes publics	209 763	173 401	
Charges relatives aux renouvellements	56 172	37 348	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	40 932	21 558	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	15 240	15 790	
Charges relatives aux investissements	2 414	9 473	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	2 414	9 473	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	3 653	513	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 115 576	33 206	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	9 297	
RESULTAT	- 115 576	23 907	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/23/2021

- **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.

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIB. DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2020

Collectivité: V389E - ROISSY EN FRANCE

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	541 604	492 213	-9.12 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	492 578	506 903	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	49 026	- 14 690	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	2 189	3 100	41.62 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 189	3 100	
Exploitation du service	543 792	495 313	-8.91 %
Produits : part de la collectivité contractante	11 286	9 468	-16.11 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	11 017	9 941	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	269	- 473	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	12 583	6 868	-45.42 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	19 529	8 144	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 6 946	- 1 276	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	185 894	157 065	-15.51 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	189 292	164 890	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 3 398	- 7 824	
Collectivités et autres organismes publics	209 763	173 401	-17.33 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	4 993	26 291	NS
Produits accessoires	5 790	4 556	-21.31 %

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

3/23/21

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

5.2 Situation des biens

- ***Variation du patrimoine immobilier***

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

- ***Inventaire des biens***

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

- ***Situation des biens***

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

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

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

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

5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

- **Programme contractuel d'investissement**

Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)	Montant en €
Réseau	
COMPTEURS EAU Equipé	974,20

- **Programme contractuel de renouvellement**

Il n'y a pas de programme contractuel de renouvellement pour ce contrat

- **Les autres dépenses de renouvellement**

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

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

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

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

Nature des biens	2020
Canalisations et accessoires (€)	9 812,71
Equipements (€)	0,00
Compteurs (€)	11 745,16

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 :

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU						
CONTRAT V389E ROISSY EN FRANCE - EAU -						
FONDS DE RENOUVELLEMENT						
(PERIODE 01/01/2019 au 31/12/2026)						
D0= 15 240,00		Valeur de base			Euros	
Date	Libellé	Taux d'intérêt légal	Indice K	Dotations	Utilisations	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
janv.-19	K (Affermage Eau : K1)		1,000000			
janv.-19	Dotations 2019			15 240,00		15 240,00
nov.-19	Rnvt 1 Vanne DN 300				8 754,53	6 485,47
nov.-19	Rnvt armoire de commande regard vannes allée des vergers				15 087,31	- 8 601,84
nov.-19	Rénoy telegestion alarme regard vannes allée des vergers				762,40	- 9 364,24
nov.-19	Rnvt inverseur de chlore station roissy 1 2 rue de paris				3 322,77	-12 687,01
janv.-20	K (Affermage Eau : K1)		1,036093			
janv.-20	Dotations 2020			15 790,06		3 103,05
nov.-20	Rénoy cloture station et réservoir rés 500m3/ho rue de paris				7 712,84	- 4 609,79
						- 4 609,79

5.4 Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter les engagements liés à l'exécution du service public et qui, à ce titre, peuvent entraîner des obligations financières entre Veolia, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, ce chapitre ne présente que les « engagements significatifs, sortant de l'ordinaire, nécessaires à la continuité du service, existant à la fin de la période objet du rapport, et qui à la fois devraient se continuer au-delà du terme normal de la convention de délégation et être repris par l'exploitant futur ».

Afin de rester simples, les informations fournies ont une nature qualitative. A la demande de la Collectivité, et en particulier avant la fin du contrat, Veolia pourra détailler ces éléments.

5.4.1 FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base de ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

- **Régularisations de TVA**

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition¹, deux cas se présentent :

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

- **Biens de retour**

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

- **Biens de reprise**

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

- **Autres biens ou prestations**

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

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

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

conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

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

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

5.4.2 DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

Les dispositions applicables au personnel du délégataire sortant s'apprécient dans le contexte de la période de fin de contrat. Les engagements qui en découlent pour le nouvel exploitant ne peuvent pas faire ici l'objet d'une présentation totalement exhaustive, pour deux motifs principaux :

- ✓ ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,
- ✓ ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

Veolia propose de rencontrer la Collectivité sur ce sujet pour inventorier les contraintes qui s'appliqueront en fin de contrat.

- **Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia**

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ✓ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ✓ des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " Veolia - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1^{er} janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraite, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

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

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

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

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

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

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

d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

A défaut d'application des dispositions précitées, seule la Collectivité peut prévoir les modalités permettant la sauvegarde des emplois correspondant au service concerné par le contrat de délégation qui s'achève. Veolia se tient à la disposition de la Collectivité pour fournir en amont les informations nécessaires à l'anticipation de cette question.

En tout état de cause, d'un point de vue général, afin de clarifier les dispositions applicables et de protéger l'emploi, nous proposons de préciser avec la Collectivité avant la fin du contrat, le cadre dans lequel sera géré le statut des salariés et la protection de l'emploi à la fin du contrat. Il est utile que ce cadre soit précisé dans le cahier des charges du nouvel exploitant.

La liste nominative des agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

- **Comptes entre employeurs successifs**

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

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

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

6.

ANNEXES



6.1 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
ROISSY EN FRANCE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 858	2 881	2 904	2 924	2 908	-0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	636	634	632	630	644	2,2%
Volume vendu (m3)	467 505	446 292	474 565	465 217	388 223	-16,6%
Autre(s)						
Volume vendu (m3)		1 230				

6.2 La qualité de l'eau

6.2.1 LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2	3	3
Physico-chimique	600	600	78	78

Détail des non-conformités sur la ressource : Tous les résultats sont conformes.

6.2.2 L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUÉE

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	18	18	16	16	34	34
Physico-chimie	9	9	1	1	10	10

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 %	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 qualité⁴ :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	36	36	32	32
Physico-chimique	537	537	3	3
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	72	72	55	55
Physico-chimique	184	184	47	47
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	115		5	

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

6.2.3 NOMBRE DE RÉSULTATS ET CONFORMITÉ DES ANALYSES SUR L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUÉ PAR ENTITÉS RÉSEAU

PC - Forage Roissy en France (EB)

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Chlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzène-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzène-1,3	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,4	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,3,5	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	2	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	386	386.5	387	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.1	7.1	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.26	7.26	7.26	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	31.75	31.75	31.75	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	35.594	35.594	35.594	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	

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

Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.5	0.555	0.61	2	NFU	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Température de l'eau	12.5	12.55	12.6	2	°C	<= 25
Fer dissous	14	14	14	1	µg/l	
Fer total	80	80	80	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	
Calcium	107.6	110.1	112.6	2	mg/l	
Chlorures	11.3	11.4	11.5	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	699	700.5	702	2	µS/cm	
Magnésium	20.7	20.7	20.7	2	mg/l	
Potassium	1.1	1.15	1.2	2	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	19.7	19.7	19.7	1	mg/l	
Sodium	7.1	7.15	7.2	2	mg/l	<= 200
Sulfates	64	64.5	65	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.7	0.75	0.8	2	mg/l C	<= 10
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0.25	0.5	2	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.01	0.01	0.01	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 100
Bore	20	20.5	21	2	µg/l	
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Fluorures	470	575	680	2	µg/l	
Nickel	0	0	0	2	µg/l	
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Chloroprène	0	0	0	1	µg/l	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloropropylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Fréon 113	0	0	0	2	µg/l	
Méthyltertiobutyléther	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	1.4	2.65	3.9	2	µg/l	
Tétrachloroéthane-1,1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	1.4	3.033	3.9	3	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	2	µg/l	

Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	3	µg/l	
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanés totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	
Benzène	0	0	0	1	µg/l	
Bromobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Butyl benzène sec	0	0	0	1	µg/l	
Butyl benzène-n	0	0	0	1	µg/l	
Butyl benzène-ter	0	0	0	1	µg/l	
Chloro-2-toluène	0	0	0	1	µg/l	
Chloro-3-toluène	0	0	0	1	µg/l	
Chloro-4-toluène	0	0	0	1	µg/l	
Cumène	0	0	0	1	µg/l	
Cymène-p	0	0	0	1	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	1	µg/l	
M + P Xylène	0	0	0	1	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	1	µg/l	
Propylbenzène-n	0	0	0	1	µg/l	
Pseudocumène	0	0	0	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	1	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Triméthylbenzène-1,3,5	0	0	0	1	µg/l	

UP - Roissy en France (ET)

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	9	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	11	n/ml	

Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	11	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	11	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	11	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	385	385	385	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.367	7.6	3	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.23	7.23	7.23	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	21.3	28.738	31.6	4	°F	
Titre Hydrotimétrique	27.29	35.223	38.69	4	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0.09	0.132	0.24	6	NFU	<= 2
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Température de l'eau	11	12.164	13.2	11	°C	<= 25
Fer total	58	65	72	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	115.3	116.85	118.4	2	mg/l	
Chlorures	11.8	14.975	24	4	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	582	677	714	4	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	21.9	22	22.1	2	mg/l	
Potassium	0.9	1.05	1.2	2	mg/l	
Sodium	7.2	7.4	7.6	2	mg/l	<= 200
Sulfates	46.7	60.15	66	4	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.6	0.833	1.2	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0	4.25	17	4	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0.085	0.34	4	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.167	0.167	0.167	1	mg/l	<= 0.7
Bore	24	24	24	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	560	560	560	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	4.9	4.9	4.9	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	4.9	4.9	4.9	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	

PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0.16	0.16	0.16	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	38	38	38	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.117	0.117	0.117	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.15	0.15	0.15	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0.024	0.049	2	mSv/an	<= 0.1
Plomb 210 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Polonium 210 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Radium 226 (activité du)	0.054	0.054	0.054	1	Bq/l	
Radium 228 (activité du)	0.075	0.075	0.075	1	Bq/l	
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	<= 100000
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Uranium 234 (activité du)	0.002	0.002	0.002	1	Bq/l	
Uranium 238 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Chlore libre	0.34	0.431	0.7	10	mg/l	
Chlore total	0.37	0.489	0.75	9	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

UP - Sortie ROISSY 2 (nvel station)

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	2	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	2	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	= 0
Turbidité	0	0.1	0.2	2	NFU	<= 2
Température de l'eau	12.7	12.7	12.7	1	°C	<= 25
Chlore libre	0.1	0.345	0.59	2	mg/l	
Chlore total	0.63	0.63	0.63	1	mg/l	

ZD - ROISSY HOTELIERE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		3	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	9	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	9	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.6	7.767	7.9	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Turbidité	0	0.164	0.48	7	NFU	<= 2
Température de l'eau	9.9	16.586	21.6	7	°C	<= 25
Fer total	0	2	12	6	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	426	545	621	6	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0.022	0.033	0.048	6	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.021	0.021	0.021	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.06	0.182	0.45	9	mg/l	
Chlore total	0.12	0.265	0.58	6	mg/l	
Bromoforme	1.2	1.2	1.2	1	µg/l	
Chloroforme	11	11	11	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	6	6	6	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	7.7	7.7	7.7	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	25.9	25.9	25.9	1	µg/l	<= 100

ZD - ROISSY VILLAGE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	10	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		15	12	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		17	12	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	12	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	12	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	12	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7	7.456	7.9	9	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Turbidité	0	0.247	1.3	12	NFU	<= 2
Température de l'eau	9.6	16.245	22.4	11	°C	<= 25
Fer total	0	67.5	190	10	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	469	651.444	723	9	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	9	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0.011	0.057	9	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.262	0.262	0.262	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.06	0.178	0.37	12	mg/l	
Chlore total	0.13	0.239	0.46	10	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	2.1	2.1	2.1	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.5	1.5	1.5	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.4	1.4	1.4	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	5	5	5	1	µg/l	<= 100

6.3 Le bilan énergétique du patrimoine

- *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Forage de Roissy I & II						
Volume produit refoulé (m3)	103 662	103 413	131 162	74 685	156 611	109,7%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Usine de Surpression de Roissy I						
Energie relevée consommée (kWh)	667 314	734 979	700 190	683 968	824 950	20,6%
Energie facturée consommée (kWh)	731 570	746 156	700 190	683 968	824 950	20,6%
Usine de Surpression de Roissy II						
Energie relevée consommée (kWh)	122 400	136 293	122 534	132 526	153 434	15,8%
Energie facturée consommée (kWh)	129 034	136 526	122 534	132 526	153 434	15,8%

6.4 Annexes financières

- *Les modalités d'établissement du CARE*

6.4.1.1 Introduction générale

Les articles R 3131-2 à R 3131-4 du Code de la Commande Publique fournissent des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Délégué prévu à l'article L 3131-5 du même Code, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2020 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

L'organisation de la Société Française de Distribution des Eaux - SFDE au sein de la Région Ile de France de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

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

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

L'organisation de Veolia Eau, construite depuis 2018 selon une logique « gLocale » dans le cadre du projet d'entreprise « Osons 20/20 », répond à ces enjeux. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 66 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

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

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

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

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

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

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

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

6.4.1.3 Faits Marquants

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur. Quelques actions complémentaires ont eu lieu en 2020 pour achever ce déploiement et, à ce titre, des coûts de restructuration, par nature exceptionnels, ont été engendrés et repartis entre les contrats de la Société

Changement de modalité de répartition des charges indirectes liées à la fonction consommateurs

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

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

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

Ces plateformes sont désormais totalement opérationnelles et disposent de nouveaux outils informatiques qui permettent une mesure de leur activité avec un degré accru de finesse et de fiabilité.

Pour cette raison, il a été jugé possible et pertinent de faire évoluer les modalités de répartition entre les contrats du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire) qui étaient jusqu'en 2019 assise sur la valeur ajoutée simplifiée.

En pratique, à compter du 1^{er} janvier 2020 (et sans retraitements rétrospectifs des CARE 2019):

- Le coût de la Plateforme Produits & Cash est réparti entre les différents Territoires au prorata des factures d'eau émises pour les contrats de ces derniers entre le 1^{er} novembre n-1 et le 31 octobre n – en tenant compte d'éventuels effets de périmètre en tant que de besoin ;
- Le coût de la Plateforme RC 360 est réparti entre les différents Territoires au prorata des contacts (mails, appels téléphoniques, courriers) sur le périmètre du Territoire entre le 1^{er} janvier n et 31 décembre n (le nombre de contacts du mois de décembre étant estimé).

Ces coûts ainsi répartis au niveau d'un Territoire donné sont additionnés à ceux de la fonction « consommateurs » du Territoire pour être enfin répartis entre les contrats d'eau au prorata des factures émises telles que déterminées ci-dessus (voir note 1 ci-après).

Dans les rares situations où des services d'assainissement donnent lieu à la facturation aux consommateurs des m³ assujettis par une facture distincte de celle de l'eau potable, ils sont traités avec les mêmes règles que les contrats d'eau potable tel que décrit ci-dessus.

Dans le cas le plus fréquent, où l'eau et l'assainissement sont facturés sur le même document, et lorsque les délégataires de ces deux services font partie du Groupe Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux, les contrats assainissement se voient attribuer une quote part des coûts ci-dessus selon les règles ci-dessous :

- Soit une approche spécifique peut être identifiée dans les contrats d'eau et d'assainissement, et des conventions internes mises en place: le contrat assainissement supporte alors la quote part conventionnelle des coûts consommateurs en contrepartie d'un produit de même montant porté sur la rubrique « produits accessoires » sur le contrat eau.
- Dans le cas contraire, une charge forfaitaire de 2€ par facture est imputée sur le contrat d'assainissement en contrepartie d'un allègement de charges de même montant sur le contrat eau.

L'évolution décrite au présent paragraphe a été analysée, comme le précise son titre, comme un changement de modalités de répartition de charges indirectes.

Enfin, le coût des plateformes intègre l'ensemble des composantes qui s'y rattachent : coûts de personnel, de loyers, de sous traitance... Dans une logique de simplification, le coût des plateformes, réparti sur chaque contrat, est présenté sur la seule ligne « sous traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein des dites plateformes).

1. Produits

Les produits inscrits dans le compte annuel de résultat de l'exploitation regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat, y compris ceux des travaux attribués à titre exclusif.

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou non facturés au cours du mois de décembre et comptabilisée. Les éventuels écarts avec les facturations sont comptabilisés dans les comptes de l'année suivante. Les dégrèvements (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1^{er} janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants. Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif, et alors imputées aux contrats selon les points de livraison de l'électricité consommée.

2.1.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de

substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 2 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 3 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 4 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après).

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

- ✓ d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après) ;
- ✓ d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Impact des avances remboursables à taux zéro

Lorsque la Société bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un calcul spécifique est effectué depuis 2011 pour tenir compte dans le CARE de l'avantage temporaire que représente cette mise à disposition de fonds sans intérêts. Des produits spécifiques sont ainsi calculés sur le capital restant dû en début d'exercice au titre de ces avances, au taux d'intérêt de référence tel que défini ci-dessus et applicable l'année de versement initial de chaque avance. Ces produits sont ensuite portés en minoration des charges économiques calculées au titre des investissements du domaine concédé.

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2020 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises réalisant moins de 250 M€ de CA (28%), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

Comme indiqué dans les Faits marquants, les modalités de répartition ont évolué en 2020 en ce qui concernent les coûts des plateformes Produits & Cash et RC360. Les modalités de répartition des autres charges indirectes n'ont pas été modifiées.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats (à l'exclusion de la part relative à l'activité « consommateurs » répartie comme évoqué ci-dessus).

2.3. Autres charges

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

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

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

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

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2020 au titre de l'exercice 2019.

2.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance, exception faite des coûts liés aux plateformes Produits & Cash et RC360. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du Groupe Veolia, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2020 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2021.

Notes :

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

6.5 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

Adresse	N° SIREN
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS	572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au
until

2021-08-20

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probante.
This document is electronically signed. It constitutes an electronic original with probative value.

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



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Real certificate electronic available on <https://afnor.org>, valid for as long as the certificate is in force. The electronic certificate only, available at <https://afnor.org>, allows to verify the certificate validity. For more information: ISO 9001:2015 Certification de Système de Management, 2018-11-10/2021-11-09, AFNOR Certification n° 2015/69287.5, Management System Certification, Issued electronically, <https://afnor.org>, AFNOR est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2017 AFNOR.

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

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Read the certificate electronically available at <https://afnor.org> until the expiration date of the certification or the organization. This is a valid certificate only available at <https://afnor.org>
Please do not share this file for security. For more information, contact AFNOR Certification at certification@afnor.org, the AFNOR website at <https://afnor.org>
AFNOR is a member of the AFNOR Group. AFNOR is a registered trademark. ©2017 AFNOR Certification

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 48 17 80 00
SAS au capital de 18 167 000 € - 478 078 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

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

6.6 Actualité réglementaire 2020

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.

Crise sanitaire

A partir de mi-mars 2020, l'actualité réglementaire quel que soit le domaine a été fortement marquée par les mesures d'adaptation à la situation de crise sanitaire.

Deux ordonnances du 25 mars 2020 ont particulièrement impacté le fonctionnement des services d'eau et d'assainissement ; à savoir, d'une part l'ordonnance 2020- 306 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures et, d'autre part l'ordonnance 2020-319 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation des contrats de la commande publique.

De très nombreux textes d'application sont venus compléter voire modifier à diverses reprises le dispositif :

- certains comme les décrets 2020-383 du 1^{er} avril 2020 et 2020-453 du 21 avril 2020 pour instaurer des dérogations au principe de suspension des délais en matière de contrôle des ICPE ou d'autosurveillance des installations,
- d'autres tels que le décret 2020- 893 du 22 juillet 2020 pour assouplir temporairement, jusqu'au 10 juillet 2021, les règles applicables aux marchés publics de travaux en autorisant leur passation sans publicité ni mise en concurrence préalables lorsque leur valeur estimée est inférieure à 70 000€HT, ou encore le décret 2020-1261 du 15 octobre 2020 pour pérenniser la suppression du plafonnement des avances dans les marchés publics.

Enfin d'autres textes plus sectoriels ont assoupli certains délais réglementaires; notamment, l'arrêté du 17 juin 2020 (JO du 20 juin 2020) qui a neutralisé le contrôle des compteurs d'eau froide du fait de l'impossibilité d'accès aux compteurs situés en partie privative pendant la période de confinement.

Plan de relance / Dotation de Soutien à l'Investissement Local (DSIL)

L'instruction du 30 juillet 2020 relative à la part exceptionnelle de la dotation de soutien à l'investissement local (DSIL) et à l'accompagnement de la relance dans les territoires, à destination des préfets et des services déconcentrés de l'Etat, préfigure les dispositions du plan de relance annoncé à l'automne 2020. Cette instruction vise à faire part des orientations de la mobilisation de cette dotation. En 2020, les projets traitant de la résilience sanitaire sont rendus éligibles à la DSIL. Cette thématique recouvre notamment des opérations en matière de santé publique et de mise aux normes des équipements sanitaires ou les travaux sur les réseaux d'assainissement.

Subventions d'investissement

Le décret 2020-1129 du 14 septembre 2020 pris pour l'application de l'article L. 1111-11 du code général des collectivités territoriales précise les modalités d'affichage des organismes 'subventionneurs' et du plan de financement lors d'une opération d'exécution d'une opération subventionnée.

Services publics locaux

Commande publique

La loi 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique, dite "ASAP", modifie certaines dispositions applicables à la commande publique. Elle ajoute en particulier le motif d'intérêt général à ceux pouvant justifier la passation d'un marché sans publicité ni mise en concurrence. Un décret doit définir la notion de "motif d'intérêt général"

Elle étend par ailleurs un dispositif en faveur de l'accès des PME à la commande publique, initialement prévu pour les marchés de partenariat, aux marchés globaux (marchés de conception-réalisation, marchés globaux de performance, marchés globaux sectoriels) dont une part minimale devra être réservée à ces entreprises et aux artisans.

Pérennisant les dispositifs mis en oeuvre pendant la première période d'état d'urgence sanitaire, l'article 132 de la loi crée dans le code de la commande publique une sous-section « règles applicables en cas de circonstances exceptionnelles » visant à assouplir les règles tant au bénéfice des acheteurs publics que de leurs cocontractants en cas de circonstances exceptionnelles.

Enfin, la loi ASAP prévoit les conditions auxquelles, jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

Economie circulaire et lutte contre le gaspillage

La loi 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite "AGEC", comporte un ensemble de dispositions relatives aux services d'eau et d'assainissement qui visent à renforcer l'usage raisonné de la ressource hydrique.

En particulier, les articles 69 et 70 tendent à favoriser l'usage des eaux usées traitées et des eaux de pluie comme ressource « non-conventionnelle » en substitution de l'eau potable. Les cas échéant, ces dispositions seront précisées par décret dans le respect des risques sanitaires et le respect du bon état écologique des cours d'eau. Par exemple, un décret précisera les critères de consommation en eau potable que les constructions nouvelles devront satisfaire dès 2023 pour répondre aux exigences de performances environnementales des bâtiments.

Concernant la réutilisation des eaux usées traitées, les dispositions de la loi AGEC s'inscrivent en cohérence avec le Règlement Européen 2020/741 du 25 mai 2020 (JOUE du 5 juin 2020) relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau qui porte exclusivement sur la réutilisation à des fins d'irrigation agricole.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la loi AGEC stipule que les établissements recevant du public seront tenus d'être équipés d'au moins une fontaine d'eau potable accessible au public, lorsque cette installation est réalisable dans des conditions raisonnables. Le décret 2020-1724 du 28 décembre 2020 en précise la mise en œuvre.

Information relative à l'environnement

Dans la circulaire du 11 mai 2020 relative à la mise en œuvre des dispositions régissant le droit d'accès à l'information relative à l'environnement, le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire rappelle aux préfets et à différents établissements publics l'importance du droit d'accès à l'information relative à l'environnement.

Cette circulaire fait suite à la mise en demeure de la France par la Commission Européenne dans le cadre de l'application de la Directive Européenne 2003/4/CE concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement.

Travaux à proximité des réseaux

L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

Instruction budgétaire et comptable

L'arrêté du 17 décembre 2020 (JO du 29 décembre 2020) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

Par ailleurs, le décret 2020-1791 et un arrêté du 30 décembre 2020 (JO du 31 décembre 2020) dressent la liste des comptes assujettis à la M49 bénéficiant de l'automatisation de la gestion du fonds de compensation pour la TVA.

Service public de l'eau

Directive cadre eau potable

La Directive (UE) 2020/2184, publiée le 23 décembre 2020, est entrée en vigueur le 12 janvier 2021 et doit être transposée en droit interne des différents Etats membres dans un délai de deux ans. Elle procède à la refonte de la Directive 98/83/CE du 3 novembre 1998 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Les principales thématiques développées sont, outre l'accès à l'eau pour tous et la promotion de l'eau du robinet, un renforcement des exigences en matière de contrôle de la qualité de l'eau avec l'ajout notamment de nouveaux paramètres et le contrôle des matériaux en contact avec l'eau, la mise à disposition des abonnés d'une information adaptée (factures, applications, site internet) sur la qualité de l'eau et des programmes de surveillance de cette qualité appliqués à toutes les eaux.

Préservation de la ressource en eau

Le décret n° 2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau vient encadrer la mission non obligatoire de gestion et de préservation de la ressource des services d'eau potable. Ainsi, les services qui assurent tout ou partie du prélèvement en eau utilisée pour l'alimentation en eau potable pourront contribuer au maintien ou à la préservation de la ressource en eau par l'intermédiaire d'un plan d'action dont les mesures seront définies avec les acteurs du territoire concerné.

Captages d'eau potable

L'instruction du Gouvernement du 5 février 2020 relative à la protection des ressources en eau des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau destinée à la consommation humaine vise à mobiliser les services de l'État et ses établissements publics pour l'accompagnement des territoires dans la protection des ressources des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau potable contre les pollutions par les nitrates et les produits phytosanitaires. Cette instruction s'inscrit dans la continuité des Assises de l'eau et actualise le cadre d'intervention des services de l'Etat et des collectivités.

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et/ou de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable, pour les captages dont le débit est inférieur à 100 m³/j. L'arrêté du 6 août 2020 (JO du 9 août 2020) précise le cadre pour cette simplification. Notamment, l'arrêté fixe les critères physico-chimique et microbiologique qui permettent d'accéder à cette simplification. Il impose également une stabilité de la qualité de l'eau prélevée.

Divers ajustements réglementaires sur les Eaux Destinées à la Consommation Humaine

Le décret 2020-1094 du 27 août 2020 relatif à la sécurité sanitaire des eaux et des aliments traite principalement de l'utilisation de « l'eau de mer propre ». Toutefois, ce décret, comprend également un ensemble de dispositions ponctuelles et d'ajustements ou précisions réglementaires diverses portant sur l'eau potable destinée à la consommation humaine. Ces dispositions portent entre autres sur les modalités d'autorisation temporaire pour l'utilisation d'eau en vue de la consommation humaine, les modalités de mise

sur le marché d'un produit ou d'un procédé de nettoyage et de désinfection des installations dont les composants ne figurent pas dans la liste arrêtée par les ministres compétents.

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 6 avril 2020 (JO du 23 avril 2020) modifie l'arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. Cet arrêté précise les conditions d'agrément pour le mesurage du radon-222 dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine. A compter du 1 janvier 2021, ces laboratoires seront agréés par l'Autorité de Sureté Nucléaire (ASN).

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

En cas de dépassements de la limite de qualité, l'instruction du 29 avril 2020 modifie aussi les délais impartis pour rétablir la qualité de l'eau en fonction des concentrations observées en CVM. Pour autant, cette nouvelle instruction préconise comme prioritaire la mise en œuvre de solutions définitives, fondées essentiellement sur le remplacement des canalisations, plutôt que le recours aux purges (solution considérée non-pérenne).

Traitement des eaux destinées à la consommation humaine.

Deux avis publiés au JO du 19 mars 2020 viennent préciser les caractéristiques et exigences de technologies de traitement des eaux destinées à la consommation humaine : le premier avis porte sur les réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet utilisés en désinfection de l'eau et le second sur les modules de filtration membranaire.

Matériaux en contact avec des eaux destinées à la consommation humaine.

L'arrêté du 25 juin 2020 (JO du 28 juin 2020) relatif aux matériaux et produits métalliques destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine actualise la liste des compositions autorisées pour les matériaux et objets métalliques en contact avec l'eau potable. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre de la révision de la Directive eau potable (adoptée depuis, le 16 décembre 2020) qui demande aux États membres que les substances et matériaux utilisés pour préparer et distribuer l'eau ne présentent pas de risque sanitaire pour le consommateur. Il fixe les dispositions pour y répondre, actualise l'inventaire des matériaux et produits métalliques permis et intègre, dans la réglementation française, la liste des alliages autorisés établie par un groupe de travail coopératif européen de quatre États membres (dont la France).

L'arrêté du 24 juillet 2020 (JO du 5 août 2020) actualise la liste des alliages métalliques sur lesquels un revêtement en étain peut être appliqué. Cet arrêté concerne les matériaux et objets utilisés pour la production, la distribution et le conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport au précédent arrêté du 18 janvier 2018, cette liste est complétée de quatre nouveaux alliages à base de cuivre.

Contrôle des compteurs en service

L'arrêté du 26 août 2020 (JO du 30 août 2020) relatif aux instruments de mesure est pris en application du décret 2020-67 du 30 janvier 2020 relatif à la déconcentration des décisions administratives. Cet arrêté

transfère aux préfets de département la vérification des instruments de mesure qui relevait précédemment du service de la métrologie légale du ministère de l'industrie.

Réseaux intérieurs

Le décret n° 2020-1711 du 24 décembre 2020 relatif à l'harmonisation et à la simplification des polices des immeubles, locaux et installations indique que les équipements de production et de distribution d'eau chaude et d'eau froide ainsi que les canalisations d'évacuation d'eaux usées et d'eaux pluviales contribuent à la sécurité et la salubrité des immeubles. A ce titre, le décret précise comment 'la police des immeubles' est en mesure de pouvoir remédier à tout défaut dans leur fonctionnement.

Biodiversité et Qualité des milieux

Mise à jour des SDAGE pour la période 2022 – 2027

Conformément à la Directive Cadre sur l'Eau, les Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) constituent des documents de planification des politiques de l'eau à l'échelle des six grands bassins hydrologiques métropolitains. Ces documents sont révisés tous les six ans. En 2020, différents textes réglementaires sont venus encadrer les conditions de mises en œuvre de la révision des SDAGE pour la période 2022-2027.

Ainsi, la note technique du 3 mars 2020 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés pour le troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau attire la vigilance des préfets coordonnateurs de bassins, sur les points importants à considérer pour leur élaboration par les comités de bassins, et sur les échéances à respecter, en vue de procéder à leur adoption dès avant le 22 décembre 2021.

L'arrêté du 2 avril 2020 (JO du 6 mai 2020) modifie l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux. Notamment, cet arrêté précise que, désormais, le projet de SDAGE est mis à la disposition du public et non plus soumis à sa consultation. Cet arrêté précise également la liste des documents constitutifs du SDAGE qui seront mis à disposition du public.

Enfin, la note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027 précise les objectifs de réduction des rejets de substances dangereuses vers les eaux de surface à inscrire dans les Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) tels que prévus au code de l'environnement (article R.212.9).

Surveillance des milieux aquatiques

Dans sa Décision d'Exécution 2020/1161 du 4 août 2020 (JOUE du 6 août 2020), la Commission Européenne procède à l'actualisation de la liste des polluants à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste rassemble les substances hautement toxiques mais pour lesquelles des données de surveillance sont insuffisantes pour déterminer le risque réel. Cette liste est ainsi complétée de seize nouvelles substances portant celle-ci à 19 substances.

6.7 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m³/jour).

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m³/client/an).

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

- ✓ 0 % : aucune action ;
- ✓ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ✓ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ✓ 50 % : dossier déposé en préfecture;
- ✓ 60 % : arrêté préfectoral ;
- ✓ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ✓ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour.

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m³/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm³/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

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

- ✓ Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique

- ✓ Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.8 Listes d'interventions

6.8.1 LISTE DES FUITES SUR BRANCHEMENTS

Commune	Date	Adresse	Diamètre
ROISSY-EN-FRANCE	18/06/2020	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	200

6.8.2 LISTE DES ARRÊTS D'EAU PROGRAMMÉS

Commune	Date d'intervention	Type d'intervention	Linéaire coupé (en m)	Durée (en mn)
ROISSY-EN-FRANCE	18/06/2020	BRANCHEMENT	60	7

Ressourcer le monde

Credits photos : © Gettyimages