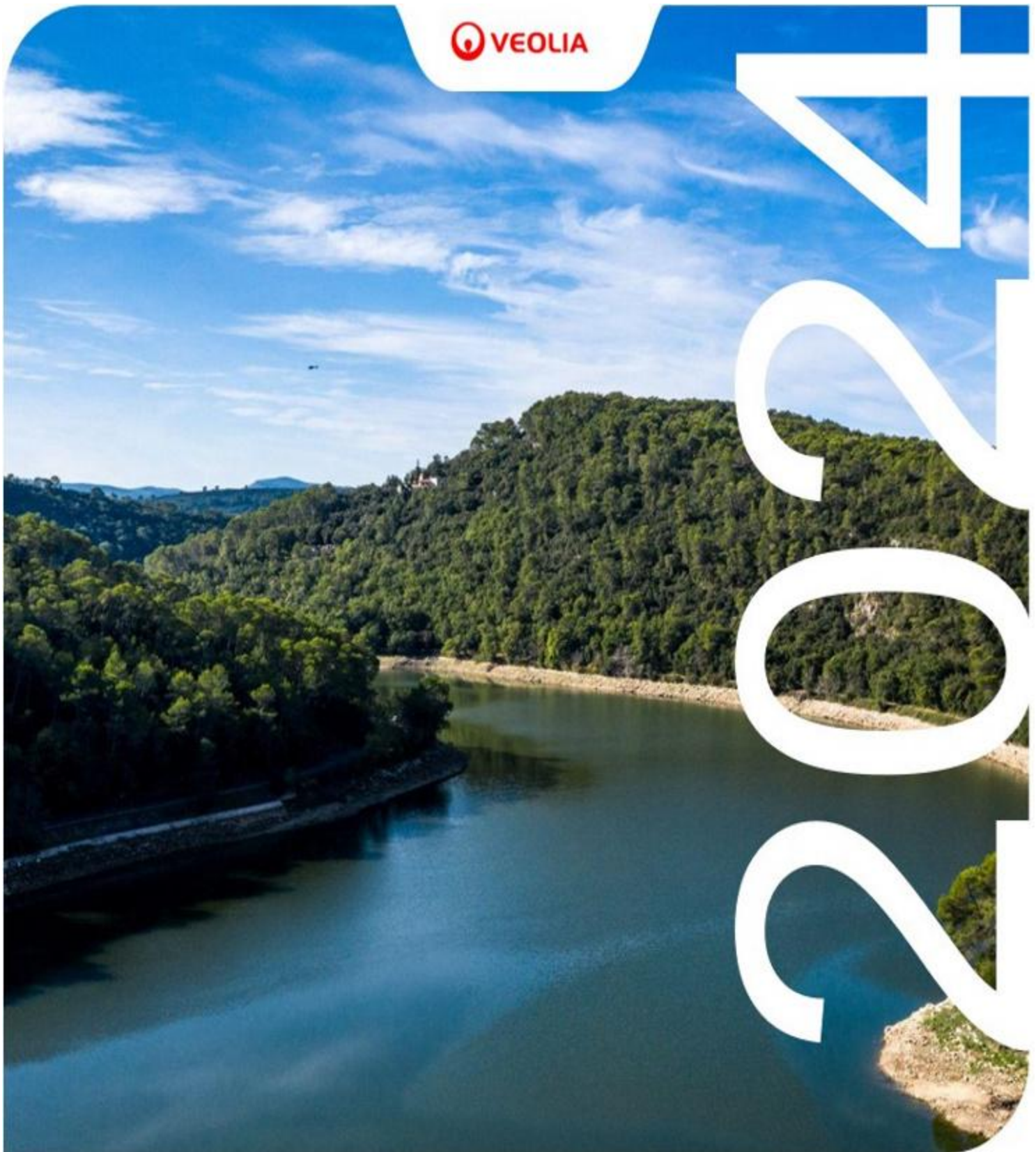




RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Andrézieux-Bouthéon - SEM - Eau

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement des données 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.

REPÈRES 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

Gestion du document	Auteur	Date
Rédaction	R.SIMON	15/04/2024
Validation	F.COTE / V.DUPRESSOIR	26/05/2024

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2024

Monsieur le Directeur du Service de l'Eau,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué de votre service d'eau et d'assainissement pour l'année 2024. A travers ses différentes composantes techniques, économiques et environnementales, vous pourrez apprécier la performance de votre service et l'engagement de notre Groupe sur votre territoire.

L'année 2024 a été marquée par de nouvelles manifestations du dérèglement climatique, tant sur la quantité que sur la qualité. En particulier, les inondations et la pluviométrie record ont placé l'eau au cœur de l'actualité. Dans la lignée du plan Eau et des baisses des volumes d'eau consommés en 2023, nous avons observé au cours de l'année 2024 la poursuite de cette tendance baissière. Notre objectif partagé est de garantir la sécurité des volumes disponibles tout en préservant l'équilibre économique du service à des conditions acceptables par tous. La préservation de la ressource en eau, l'évolution de notre modèle pour adapter les services d'eau et d'assainissement et embarquer l'ensemble des parties prenantes sont au cœur de nos enjeux.

En 2024, la qualité de l'eau a été une priorité majeure. Nous avons lancé dès novembre 2023 une campagne de détection massive des 20 PFAS, en anticipation de l'obligation des autorités sanitaires, campagne qui s'est terminée en juin 2024. Sous votre autorité, notre priorité est de protéger la santé des usagers en les informant d'une part sur la qualité de leur eau, et d'autre part sur les mesures correctives que vous mettez en œuvre.

Notre préoccupation concerne également la qualité des rejets dans l'environnement. Les femmes et les hommes de Veolia Eau France sont à vos côtés pour assurer la conformité de nos systèmes d'assainissement, et agir proactivement pour minimiser les impacts sur l'environnement et la biodiversité. Nous abordons avec rigueur ce sujet conformément au cadre ambitieux défini dans la nouvelle directive européenne Eaux résiduaires urbaines (DERU2).

S'adapter à la raréfaction des ressources en eau, et promouvoir la performance des systèmes d'eau et d'assainissement sont au cœur de la réforme des redevances des Agences de l'eau. Nos équipes sont engagées à vos côtés pour répondre à ces défis en améliorant le rendement de réseau et en assurant la performance opérationnelle des systèmes d'assainissement. Dès 2024, nos équipes se sont organisées pour vous accompagner afin de mieux mettre en œuvre cette réforme structurante.

Au regard de l'urgence climatique, des besoins d'adaptation du service et pour le développement de votre territoire, nous souhaitons plus que jamais construire avec vous l'avenir de l'eau. Cette adaptation passera par des solutions telles que la réutilisation des eaux usées, l'autonomie dans la production électrique via l'usage de panneaux photovoltaïques, ou l'accompagnement vers la résilience des territoires face aux événements climatiques. Moins gaspiller l'eau par l'amélioration du rendement de réseau, maîtriser les consommations grâce au télélevé et à la sobriété, et mieux l'utiliser, par exemple en la réutilisant davantage, nous paraissent être des axes essentiels d'une gestion durable de la ressource.

Notre rapport 2024 reflète notre engagement continu pour la sécurité de nos équipes, l'excellence opérationnelle en ligne avec les engagements pris dans notre contrat, la durabilité environnementale, et votre satisfaction et celle des abonnés. Nous sommes convaincus que c'est ensemble que nous saurons construire l'avenir de l'eau sur votre territoire.

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

Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

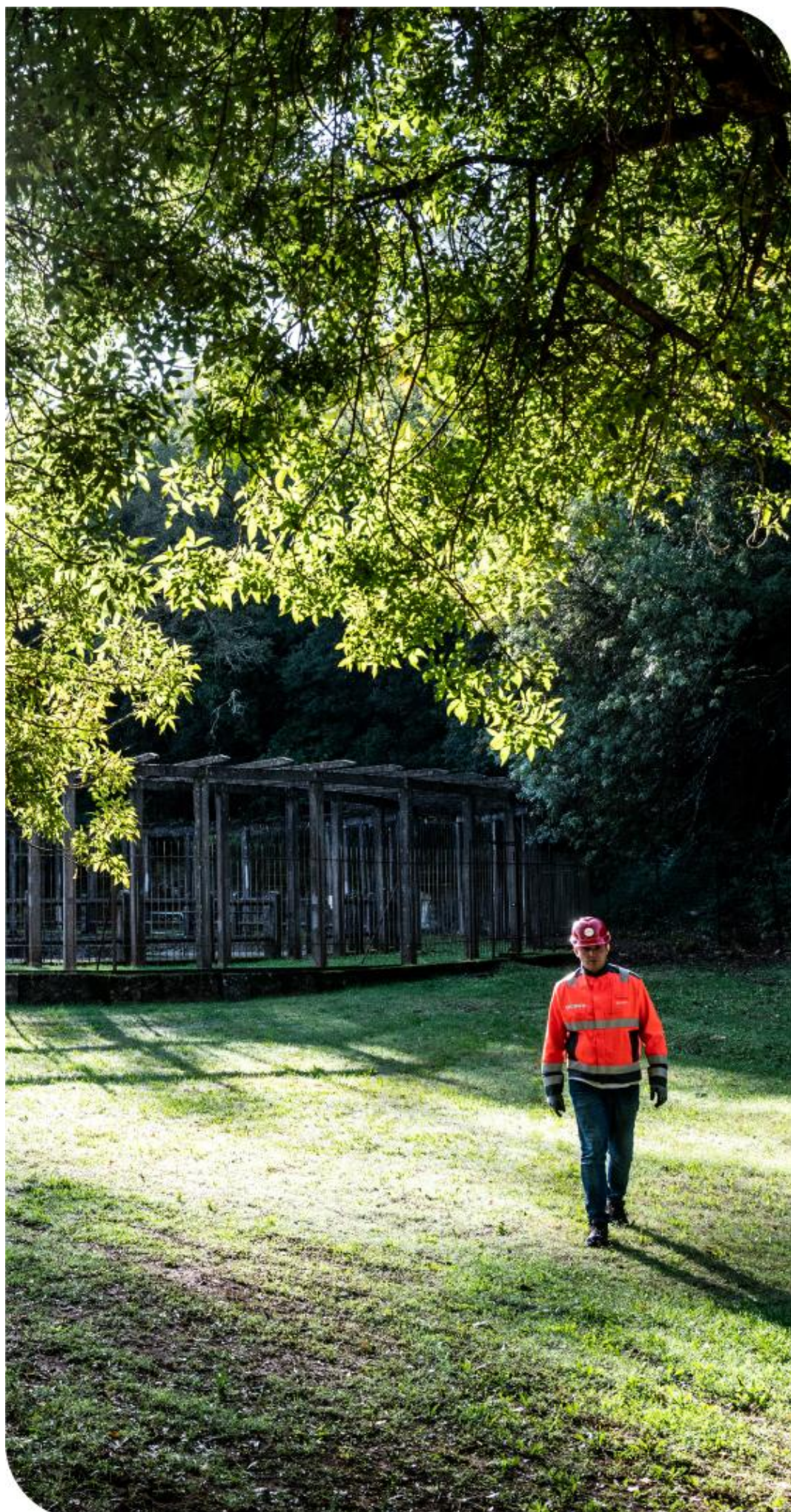
Sommaire

1.	L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	6
1.1	Un dispositif à votre service.....	7
1.2	Présentation du contrat.....	9
1.3	Les chiffres clés	10
1.4	Les indicateurs réglementaires 2024.....	11
1.5	Autres chiffres clés de l'année 2024	12
1.6	Les indicateurs réglementaires 2024 réseau eau industrielle.....	14
1.7	Le prix du service public de l'eau	15
1.8	Autres chiffres clés de l'année 2024 réseau eau industrielle	16
1.9	L'essentiel de l'année 2024.....	17
2.	LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	23
2.1	Les consommateurs abonnés du service	24
2.2	La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	25
2.3	Données économiques.....	29
2.4	Indicateurs Contact Consommateurs	31
3.	LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	33
3.1	L'inventaire des installations	34
3.2	L'inventaire des réseaux	35
3.3	Les indicateurs de suivi du patrimoine	40
3.4	Gestion du patrimoine.....	42
4.	LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	48
4.1	La qualité de l'eau	49
4.2	La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	53
4.3	La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau d'eau industrielle.....	59
4.4	La maintenance du patrimoine	63
4.5	L'efficacité environnementale	65
5.	RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	66
5.1	Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	67
5.2	Situation des biens.....	69
5.3	Les investissements et le renouvellement	70
5.4	Les engagements à incidence financière	72
6.	ANNEXES.....	75
6.1	Le synoptique du réseau	76
6.2	Préconisation de renouvellement des canalisations d'eau potable	77

6.3	<i>La qualité de l'eau</i>	80
6.4	<i>Annexes financières</i>	88
6.5	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	89
6.6	<i>Actualité réglementaire 2024</i>	92
6.7	<i>Glossaire</i>	102
6.8	<i>Autres annexes</i>	108

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 DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

**Contactez-nous
comme vous le souhaitez**

pour l'ensemble de vos démarches : consultation et paiement de votre facture, relevé d'index, déménagement, changement de coordonnées...

 **Appli "Veolia et moi"**
Android ou Apple 24h/24 et 7J/7

 **www.eau.veolia.fr**
24h/24 et 7J/7

 **0 969 323 458***
du lundi au vendredi de 8H à 19H / samedi de 9H à 12H**
*Appel non surtaxé - **24/7 pour les urgences techniques

 **Veolia Eau** - TSA 50119 - 37911 Tours Cedex 9

 **Le +**
Des services de retranscription pour les personnes
en situation de handicap visuel ou auditif



Territoire Loire Auvergne



Ensemble, faire de l'eau
un accélérateur de la
transformation écologique
dans les territoires



135
contrats
collectivités
et industriels



62 819
abonnés
desservis
en eau potable



97
agents
à votre service



14
installations
de production
d'eau potable



21
usines
de dépollution

Contact consommateurs

09 69 32 34 58
eau.veolia.fr

Territoire

Loire Auvergne
4 Place d'Armes - BP 32
42406 SAINT-CHAMOND

Siège de la Région Centre Est

2-4 avenue des Canuts
69120 VAULX-EN-VELIN
04 26 20 61 00

www.veolia.fr



1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	ANDREZIEUX BOUTHEON, SAINT JUST SAINT RAMBERT
✓ Numéro du contrat	BY360
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/12/2012
✓ Date de fin du contrat	31/12/2024
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SI Production EP Sud de la plaine du Forez	Achat d'eau au SYPROFORS

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	30/12/2016	Transfert de compétence SEM ; télérelevé des compteurs, actualisation des prix ; reversement Collectivité ; Bordereau des prix unitaire

1.3 Les chiffres clés

Andrézieux-Bouthéon - SEM - Eau

Chiffres clés



10 497

Nombre d'habitants desservis



5 564

Nombre d'abonnés
(clients)



0

Nombre d'installations de
production



3

Nombre de réservoirs



101

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



92,0

Rendement de réseau (%)



129

Consommation moyenne (l/hab/j)

Andrézieux-Bouthéon - SEM – Eau Industrielle

Chiffres clés



53

Nombre d'abonnés
(clients)



81,6

Rendement de réseau (%)



1

Nombre d'installations de
production



1

Nombre de réservoirs



19,0

Longueur de réseau
(km)

1.4 Les indicateurs réglementaires 2024

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2024
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	10 414	10 497
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2024
[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)	100	100
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	89,8 %	92,0 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	4,81 m³/jour/km	3,64 m³/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	4,61 m³/jour/km	3,46 m³/jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,50 %	0,67 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	6	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	669	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,76 u/1000 abonnés	2,16 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	0,42 %	0,67 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,07 u/1000 abonnés	1,80 u/1000 abonnés

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

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

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

1.5 Autres chiffres clés de l'année 2024

L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2024
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	0 m ³	0 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	0 m ³	0 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	1 367 954 m ³	1 323 131 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	1 367 954 m ³	1 321 028 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	5 765 m ³	4 870 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	1 228 200 m ³	1 214 634 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	36	23
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2024
	Nombre d'installations de production	Délégataire	0	0
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3	3
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 800 m ³	1 800 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	99 km	101 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	83 km	84 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	3 161	3 189
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	11	11
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	30	28
	Nombre de compteurs	Délégataire	6 203	6 395
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	51	19
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2024
	Nombre de communes	Délégataire	3	3
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	5 590	5 564
	- Abonnés domestiques	Délégataire	5 573	5 545
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	17	19
	Volume vendu	Délégataire	1 208 679 m ³	1 184 153 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	583 871 m ³	666 384 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	624 808 m ³	515 666 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	2 103* m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	140 l/hab/j	129 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	92 m ³ /abo/an	86 m ³ /abo/an

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

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

*au réseau d'eau industriel

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCÈS À L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2024
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	78 %	79 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2024
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui

1.6 Les indicateurs réglementaires 2024 réseau eau industrielle

INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2024
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau industrielle	Collectivité et Déléataire (1)	100	100
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	68,4 %	81,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	6,8 m ³ /jour/km	2,9 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	6,7 m ³ /jour/km	2,8 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (1)	Non calculé	Non calculé

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 ANDREZIEUX BOUTHEON, 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 :

ANDREZIEUX Prix du service de l'eau potable	BOUTHEON	Volume	Prix Au 01/01/2024	Montant Au 01/01/2024
Part délégataire				143,54
Abonnement				34,95
Consommation		120	0,9049	108,59
Part communale				24,00
Consommation		120	0,2000	24,00
Organismes publics				27,60
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)		120		27,60
Consommation d'eau Potable		120	0,3300	
Performance des réseaux d'eau Potable		120	0,0200	
Total € HT				195,14
TVA				10,73
Total TTC				205,87
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3				1,72

(*) A partir du 1/1/2025, et conformément à l'arrêté du 2 octobre 2024 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996, la redevance "Prélèvement sur la ressource en eau (agence de l'eau)" figurera bien dans la rubrique "Organismes publics" de la facture transmise aux usagers. Pour des facilités de comparaison pour les besoins du RAD 2024, elle n'a pas été déplacée cette année. Elle sera réintégrée dans la bonne rubrique à partir du RAD 2025.

Le contrat s'arrête en 2024 donc le prix au 01/01/2025 n'est pas connu.

1.8 Autres chiffres clés de l'année 2024 réseau eau industrielle

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2024
Volume prélevé	Délégataire	148 048m ³	105 659m ³
Volume produit	Délégataire	148 048m ³	105 659m ³
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	2 103 m ³
Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	148 048m ³	107 762m ³
Volume de service du réseau	Délégataire	137 m ³	272 m ³
Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	101 306m ³	87 970m ³
Nombre de fuites réparées	Délégataire	1	1
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2024
Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
Capacité totale de production	Délégataire	3x130 m ³ /h	3x130 m ³ /h
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1	1
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	600 m ³	600 m ³
Longueur de réseau	Délégataire	19,0 km	19,0 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	19,0 km	19,0 km
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
Nombre de branchements	Délégataire	54	54
Nombre de branchements neufs	Délégataire	1	1
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2023
Nombre de communes	Délégataire	3	3
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	53	53
Volume vendu	Délégataire	88 467 m ³	87 557 m ³

1.9 L'essentiel de l'année 2024

1.9.1 Principaux faits marquants de l'année

Les volumes vendus continuent de baisser avec – 2% par rapport à 2023. Cette baisse est essentiellement due aux **consommations des clients industriels**.

Le rendement 2023 avait été impacté par les travaux de réhabilitation du réservoir la Chapelle. **Pour 2024, le rendement s'est amélioré** pour atteindre **92,0%** contre 89,8% en 2023. Concernant **l'ILP, celui-ci est à 3,46 m³/jour/km**.

Concernant le réseau EI, le rendement a augmenté de 19,3% pour atteindre 81,6%.

La qualité d'eau est excellente avec un taux de conformité de 100%

	2020	2021	2022	2023	2024
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	18	18	18	18	17
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	18	18	18	18	17
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	4	4	4	4	4
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	4	4	4	4	4

En 2024, le réseau d'eau potable a transféré 2 103m3 vers le réseau d'eau industrielle.

Le contrat de DSP s'est terminé le 31 décembre 2024.

1.9.2 Évolutions réglementaires

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts susceptibles d'être significatifs pour votre service.

L'année 2024 a été marquée par la publication de textes législatifs et réglementaires particulièrement structurants, à court et moyen termes, pour les services d'eau. Vos interlocuteurs se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur leurs conséquences particulières pour votre service, notamment, les résultats d'analyses de qualité d'eau réalisées en 2024 sur votre service.

→ LA RÉFORME DES REDEVANCES DES AGENCES DE L'EAU

Cette réforme structurante a été adoptée dans la loi de finances de l'année 2024. Elle est effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Plusieurs textes d'application ont été publiés en 2024 pour préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Cette réforme supprime certaines redevances existantes : pollution non-domestique et modernisation des réseaux de collecte (usage domestique et non-domestique). De même, cette réforme acte la fin de la prime pour performance épuratoire et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit 'Grenelle', encadré par un décret de janvier 2012).

Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;
- deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement portant sur la performance des services.

Ces deux dernières redevances seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir :

- pour les services d'eau : le niveau des pertes en eau et la gestion du patrimoine ;
- pour les services d'assainissement : la conformité en équipement et en performance ainsi que l'effectivité de l'autosurveillance du système d'assainissement (réseau de collecte et stations d'épuration) et l'efficacité du système d'assainissement.

Les services, en tant qu'autorité organisatrice peuvent dès l'année 2025, et après délibération en 2024, reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur. Pour l'année 2025, cette contre-valeur correspond au taux fixé par l'agence de l'eau multiplié par le coefficient de modulation par défaut de l'année 2025 (0,2 pour l'eau, 0,3 pour l'assainissement).

Les modulations sur performance indiquées plus haut deviendront pleinement effectives en 2026, sur la base des performances constatées au terme de l'année 2024.

Le décret 2024-787 du 9 juillet 2024 (JO du 10 juillet 2024), lui-même modifié par le décret 2025-66 du 24 janvier 2025 (JO du 25 janvier 2025), portant modifications des dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau précise les dispositions essentielles de la réforme. Ce décret est complété par cinq arrêtés, à savoir :

- L'arrêté du 5 juillet 2024 (JO du 10 juillet 2024) modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif à la mesure des prélèvements d'eau et aux modalités de calcul de l'assiette de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau ;
- L'arrêté du 5 juillet 2024 (JO du 9 juillet 2024), lui-même modifié par l'arrêté du 20 décembre 2024 (JO du 26 décembre 2024), relatif aux modalités d'établissement de la redevance sur la consommation d'eau potable et des redevances pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement collectif ;
- L'arrêté du 5 juillet (JO du 7 juillet 2024) relatif au montant forfaitaire maximal de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable et de la redevance pour la performance des systèmes d'assainissement collectif pris en compte pour l'application de la redevance d'eau potable et d'assainissement prévue à l'article L. 2224-12-3 du code général des collectivités territoriales ;

- L'arrêté du 2 octobre 2024 (JO du 30 octobre 2024) modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées) ;
- L'arrêté du 23 décembre 2024 (JO du 26 décembre 2024) est venu modifier et mettre à jour l'arrêté du 13 décembre 2007 relatif aux modalités particulières de versement des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte définies aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement pour le rendre compatible avec le nouveau cadre réglementaire encadrant désormais les redevances.

A noter qu'une instruction dédiée aux préfets, en date du 4 décembre 2024, est venue préciser les points essentiels de cette réforme des redevances sur lesquels les services de l'Etat et des collectivités locales se devaient de se mobiliser.

Enfin, cette réforme structurante des redevances s'accompagne d'une refonte des indicateurs de performance du Système d'Information des Services Publics d'Eau et d'Assainissement (SISPEA) qui était supposée aboutir durant l'année 2024.

• **LE REPÉRAGE DE L'AMIANTE AVANT TRAVAUX**

L'arrêté du 4 juin 2024 (JO du 30 juin 2024) est venu préciser les modalités de réalisation du repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les immeubles autres que bâtis tels que les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport ou réseaux divers. Cet arrêté qui couvre les enrobés routiers et les réseaux entrera pleinement en application le 1er juillet 2026 afin de permettre au préalable la mise en œuvre des formations des opérateurs en charge de réaliser ces opérations de repérage, selon la norme NF X 46-102 de novembre 2020.

Les dispositions de cet arrêté précisent que le donneur d'ordre des travaux est tenu d'adresser au propriétaire de l'ouvrage une copie du rapport de repérage afin que ce dernier puisse mettre à jour le dossier de traçabilité.

L'arrêté précise également les conditions d'exemption de ce repérage : situation d'urgence ou lorsque les informations provenant des documents de traçabilité sont antérieurement connues.

• **LA PREVENTION DES ENDOMMAGEMENTS DE RESEAUX**

Plusieurs fois refondue au gré des retours d'expérience, la réglementation "anti-endommagement", qui encadre depuis 2012 les travaux effectués à proximité des réseaux à risque aériens et enterrés, connaît une série d'ajustements à compter du 1er janvier 2025. A noter que le décret du 2024-1022 du 13 novembre 2024 (JO du 15 novembre 2024) et l'arrêté du 23 décembre 2024 (JO du 29/12/24) sont venus renforcer la sécurité des interventions sur les réseaux en modifiant certaines dispositions contenues dans plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux, notamment en matière de déclaration, d'entretien et de contrôle des infrastructures.

Les mesures à venir :

- En 2026 : Cartographie en classe A pour les réseaux sensibles : sont concernés tous les ouvrages souterrains sensibles pour la sécurité implantés sur l'ensemble du territoire ainsi qu'aux ouvrages souterrains non-sensibles implantés dans des unités urbaines au sens de l'INSEE.
- En 2032 : Classe A pour la totalité des plans : sont concernés tous les ouvrages souterrains implantés sur l'ensemble du territoire.

- **RÉSILIENCE DES SERVICES ET CYBERSÉCURITÉ**

Un projet de loi a débuté son parcours législatif au parlement à l'automne 2024. Ce projet inclut la transposition de deux directives européennes, à savoir, la directive européenne 2022/2557 du 14 décembre 2022 sur la résilience des entités critiques et la directive 2022/2555 du 14 décembre 2022 (dite NIS2 pour Network and Information Security). Ces deux directives modifient le champ des secteurs d'activité ou la taille des sites considérés comme entités critiques ou essentielles en y incluant notamment les services d'eau et d'assainissement.

Enfin, un rapport de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), publié fin novembre 2024, a pointé les risques particuliers qui pèsent sur les acteurs de l'eau et de l'assainissement en France, en recensant au moins 31 "compromissions" dans ce secteur depuis 2021.

Cette loi en cours d'adoption est donc susceptible d'impacts significatifs (financiers et/ou organisationnels) pour votre service.

- **QUALITÉ DE L'EAU**

La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) entre désormais pleinement en vigueur.

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet". Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

Ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction Générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023).

Cette note d'information réaffirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1er janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS') à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme/L ;
- Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1er janvier 2026 ;
- Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) élaborés sous la responsabilité de la personne responsable de la production et de la distribution de l'eau (PRPDE). Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau et la compréhension de leur vulnérabilité, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

Ce nouvel enjeu de gestion préventive des risques et les dispositions qui s'y rattachent ont été rappelés dans un courrier du Directeur Général de la Santé, daté du 30 janvier 2024 adressé à l'Association des Maires de France, à Intercommunalités de France, à la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) et à la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E). Ce courrier réaffirme les échéances

de juillet 2027 puis de janvier 2029 pour que les services d'eau élaborent, mettent en œuvre, évaluent et mettent à jour leur PGSSE, d'abord sur la ressource en eau puis sur la production et la distribution (seconde échéance citée).

Ce rappel survient alors **que les sujets des substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS'), des métabolites de pesticide ou la présence de chlorure de vinyle monomère (instruction de la DGS aux ARS du 29 avril 2020 concernant les mesures correctives que les services doivent mettre en œuvre pour répondre à cet enjeu et, ce, sans attendre l'échéance du PGSSE "système de distribution" de janvier 2029)**, ont jalonné l'année 2024 : sur le plan législatif, réglementaire, institutionnel et, voire même, médiatique.

Ces trois sujets sont susceptibles d'évolutions majeures au cours de l'année 2025.

→ **PFAS (ET AUTRES PARAMÈTRES NOUVELLEMENT RÉGLEMENTÉS)**

Sur le plan réglementaire, l'instruction DGS/EA4/2024/30 du 12 mars 2024 (BO Santé du 29 mars 2024), est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence de composés perfluorés (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine. Cette instruction de la DGS à destination des ARS et des Préfets précise les recommandations de gestion des situations locales de non conformités pour les PFAS dans les EDCH en réaffirmant l'obligation d'une information transparente des populations concernées (conformément à l'article R1321-30 du Code de la Santé Publique). Elle rappelle les incertitudes scientifiques concernant cette famille de substances et dresse l'état d'avancement des expertises sanitaires en cours, dont la campagne exploratoire de l'Anses sur les PFAS dans les eaux brutes et les eaux distribuées. Pour les PFAS, cette campagne exploratoire porte sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une limite de qualité depuis le 1er janvier 2023 et des PFAS à chaîne dite "courte", aujourd'hui non réglementés en France, dont l'acide trifluoroacétique (communément nommé TFA).

Sur le plan européen, une communication de la Commission (C/2024/4910) publiée au JOUE du 7 août 2024 est venue préciser les lignes directrices techniques relatives aux méthodes d'analyse pour la surveillance des substances alkylées per- et polyfluorées (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine

→ **MÉTABOLITES DE PESTICIDES : DES CRITÈRES DE GESTION TOUJOURS EN ÉVOLUTION**

L'année 2024 a été marquée par la publication de trois avis de l'Anses :

- Dans deux avis publiés début mai 2024, l'Anses a confirmé le caractère pertinent du métabolite R417888 du chlorothalonil et a classé comme non-pertinent le métabolite R411811 du même chlorothalonil. Le métabolite R411811 se trouve dès lors affecté d'une norme sanitaire, considérée comme une valeur indicative, de 0,9 µg/L (et non plus une limite de qualité de 0,1 µg/L comme c'est encore le cas pour le métabolite R417888). A noter que la précédente campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH et publiée en avril 2023 avait montré la détection très fréquente du métabolite Chlorothalonil R411811 dans les eaux brutes et distribuées.
- Dans un avis publié début août 2024, l'Anses fixe les valeurs sanitaires maximales de la desphényl-chloridazone et de la méthyl-desphényl-chloridazone, deux métabolites de la chloridazone confirmés comme pertinents dans deux avis de 2023 de l'Anses. Ces valeurs sanitaires maximales sont respectivement de 11 µg/L et 110 µg/L. S'agissant de deux métabolites pertinents, ils sont tous deux soumis à une limite de qualité de 0,1 µg/L qui fixe la conformité de l'eau à atteindre, le cas échéant, après une période dérogatoire de trois ans, renouvelable une fois.

Fin novembre 2024, la publication d'un rapport mené par trois inspections ministérielles (IGEDD, CGAAER et IGAS) sur la gestion des aires d'alimentation des captages a dressé un constat sévère sur la fréquence de détection des pesticides et de leurs métabolites dans les ressources en eau en proposant différentes dispositions pour la reconquête de leur qualité dont l'harmonisation européenne du classement de la pertinence / non-pertinence des métabolites de pesticide. Cette disposition a été initiée en 2024 par la Commission avec l'appui scientifique de l'OMS dont les travaux sont attendus en 2025.

Enfin, dans le cadre de la transposition de la directive européenne sur la qualité des EDCH, il est prévu qu'un arrêté interministériel vienne préciser la définition des captages sensibles aux pollutions diffuses d'origine agricole ou industrielle. Pour les captages qui seront considérés comme sensibles, les services en charge de la production de l'eau devront assumer de facto la compétence de préservation de la ressource en eau et bénéficieront pour cela du soutien des autorités publiques (préfets) afin de mettre en œuvre des plans d'actions adaptés. La publication de ce texte réglementaire très attendu par de nombreux services d'eau est susceptible de survenir durant l'année 2025.

- **FIN DES RÉSEAUX RTC, 2G ET 3G**

Les installations d'eau de tous types utilisent des équipements destinés à communiquer et partager des informations aux collectivités et aux délégataires. Elles reflètent l'état de santé des ouvrages, et alertent en cas de dysfonctionnement. Pour vous parvenir, ces données circulent sur des réseaux téléphoniques filaires de type RTC (réseau téléphonique commuté) ou des réseaux 2G/3G.

Les différents opérateurs télécom ont récemment annoncé de façon unilatérale la fin des réseaux 2G à horizon 2025 et 3G à horizon 2028. Les fréquences ainsi libérées seront réemployées pour les services en 4G et 5G.

Ces arrêts des réseaux 2G et 3G seront opérés nationalement au même moment.

2.

LES
CONSOMMATEURS
DE VOTRE SERVICE
ET LEUR
CONSOMMATION



Veolia fait de la considération et de la personnalisation des réponses apportées les principes transversaux qui guident 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 aux paiements des factures.

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 :

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	5 087	5 229	5 305	5 590	5 564	-0,5%
domestiques ou assimilés	5 074	5 213	5 291	5 573	5 545	-0,5%
non domestiques	13	16	14	17	19	11,8%

→ Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	830	1 959	1 385	2 218	678	-69,4%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	561	648	577	639	611	-4,4%
Taux de clients mensualisés	40,5 %	42,1 %	43,7 %	44,2 %	46 %	4,1%
Taux de mutation	11,3 %	12,7 %	11,2 %	11,7 %	11,3 %	-3,4%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

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

Veolia s'engage à prendre autant soin des consommateurs des services d'eau et d'assainissement qui lui sont confiés 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.

- **Nos engagements consommateurs**

Nos 8 engagements témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de l'eau et de celle de tous les services qu'attendent les consommateurs. Qu'il s'agisse d'intervenir quand ils ont besoin de nous, de les aider à gérer leurs budgets eau, de les accompagner dans l'adaptation à la transition écologique ou de mettre à leur disposition tous les canaux d'échanges dont ils souhaitent disposer.

Nos 8 engagements

témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de votre eau et de celle de tous les services que vous attendez.

1

L'information systématique sur la qualité de votre eau et la réponse en 24h à vos questions *

2

Des conseils et alertes en cas de surconsommation, pour préserver les ressources en eau

3

Pour accéder à ces services, téléchargez notre application ici :

L'accès 24/7 à un service consommateurs omnicanal, adapté à chacun

4

Des conseillers clientèle près de chez vous, pour un service consommateurs 100% France

5

Le respect des délais d'intervention chez vous *

6

L'aide à la maîtrise de votre budget eau *

7

Le recueil de votre satisfaction en toute occasion *

8

Une réponse aux réclamations sous 7 jours *

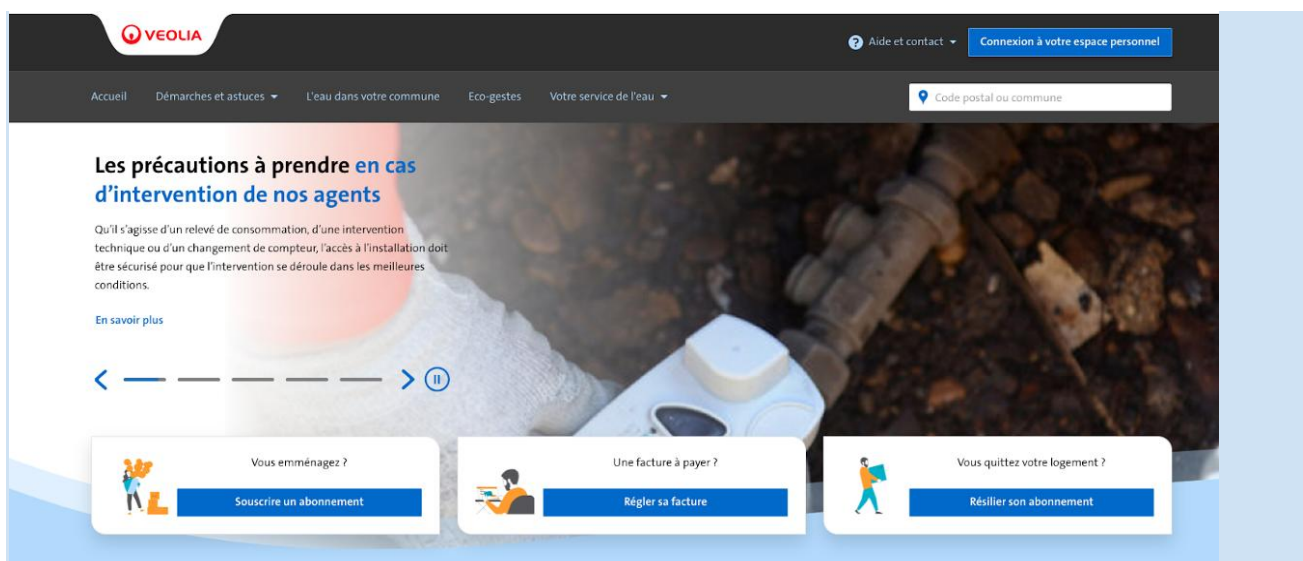
Nos engagements sont si précieux, qu'en cas de non respect, nous vous offrons 30 euros, lorsque vous nous le signalez. Rendez-vous sur eau.veolia.fr pour en savoir plus !

Ces engagements sont détaillés sur notre site eau.veolia.fr à la rubrique “Votre service de l’eau s’engage”. Ceux signalés par un astérisque font l’objet d’une garantie de service qui se traduit par un remboursement de 30 euros après signalement du consommateur en cas de manquement.

- **Notre nouveau site internet**

Plus moderne, plus simple et clair, le nouveau site internet du service de l’eau de votre collectivité met l’accent sur le parcours du consommateur. Sans navigation longue, les trois opérations clefs qui génèrent le plus grand nombre de demandes contacts sont directement accessibles. L’emménagement, le paiement en ligne des factures et la résiliation sont disponibles dès la première page de connexion.

Au-delà de ces opérations les plus courantes, toutes les autres démarches sont également réalisables en ligne, comme par exemple la souscription à la mensualisation ou à la facture électronique, de même que les relevés de compteurs en période de facturation.



Enfin, plusieurs pages sont consacrées aux éco-gestes qui contribuent aux économies d’eau et à la lutte contre le dérèglement climatique, en permettant notamment à chaque consommateur de simuler la consommation de son foyer.

- **Notre nouvel outil de gestion des relations clients**

Nous avons modernisé notre outil logiciel de gestion des relations clients pour simplifier les démarches et rendre nos services plus réactifs.

Les évolutions mises en place permettent par exemple :

- un choix des dates de prélèvement et de mensualisation en ligne, à tout moment par l’usager ;
- une possibilité de télécharger directement des justificatifs de domicile ;
- de diminuer les délais entre le relevé de compteur et la réception de la facture par le consommateur.

- **Notre volonté d’ancrage territorial**

L'engagement de Veolia en faveur d'un service consommateurs de proximité et de grande qualité, s'appuyant sur la densité de son ancrage territorial a permis à Veolia de devenir le premier opérateur de services d'eau et d'assainissement à obtenir l'attestation "Relation Client 100% France".

Délivrée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Origine France Garantie, elle certifie que toutes les équipes relations consommateurs des activités eau et assainissement de Veolia sont basées sur le territoire français, et bénéficient d'un contrat de travail en droit français. Elle est précédée d'un audit initial de l'AFNOR.



Veolia dispose en particulier de 11 Centres de Relation Client implantés en France et répartis sur le territoire national : Liévin, Vaulx-en-Verin, Toulouse, Le Mans, Caen, Metz, Maxéville, Blagnac, Lyon, Montpellier, Saint-Maurice.

- **La multiplicité de nos contacts avec les consommateurs**

Que les demandes des consommateurs soient exprimées par téléphone, courrier, mail, et quel qu'en soit le motif, elles sont systématiquement enregistrées et qualifiées par les conseillers consommateurs.

Le suivi des demandes clients est ainsi total, les conseillers pouvant aisément avoir connaissance des précédentes demandes d'un consommateur ou bien le renseigner sur leur instruction.

Canaux de communication utilisés par les consommateurs

Canal du contact	Nombre de demandes
Téléphone	2 651
Internet	991
Courrier	120
Visite en Agence	370

*Nombre de demandes rattachées à un abonnement

Objet des demandes des consommateurs

Motif de la demande	Nombre de demandes traitées*
Abonnement et Résiliation	1 466
Facture et Paiement	1 672
Qualité de l'eau	19
Intervention	435
Branchement	259
Service et divers	281

*Nombre de demandes rattachées à un abonnement

• A l'écoute des usagers

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

Des indicateurs de performance permettent aussi d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu.

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Satisfaction globale	86	78	84	78	79	+1
La continuité de service	94	93	95	90	90	0
La qualité de l'eau distribuée	83	78	82	76	75	-1
Le niveau de prix facturé	62	52	62	54	56	+2
La qualité du service client offert aux abonnés	83	74	79	73	74	+1
Le traitement des nouveaux abonnements	90	87	88	76	73	-3
L'information délivrée aux abonnés	74	73	71	69	71	+2



Composition de votre eau !

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



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 2024 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.

	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'impayés	0,55 %	0,44 %	0,41 %	0,42 %	0,67 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	9 336	7 659	7 223	7 550	11 654
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 700 994	1 728 803	1 740 596	1 799 450	1 742 538

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2024, ce taux pour votre service est de 2,16/1000 abonnés.

	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,38	3,82	1,70	3,76	2,16
Nombre d'interruptions de service	7	20	9	21	12
Nombre d'abonnés (clients)	5 087	5 229	5 305	5 590	5 564

→ *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,
- ✓ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2024, 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 :

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social	6	5	3	6	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	333,00	279,00	331,00	669,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	1 353 730	1 336 311	1 373 189	1 208 679	1 184 153

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*

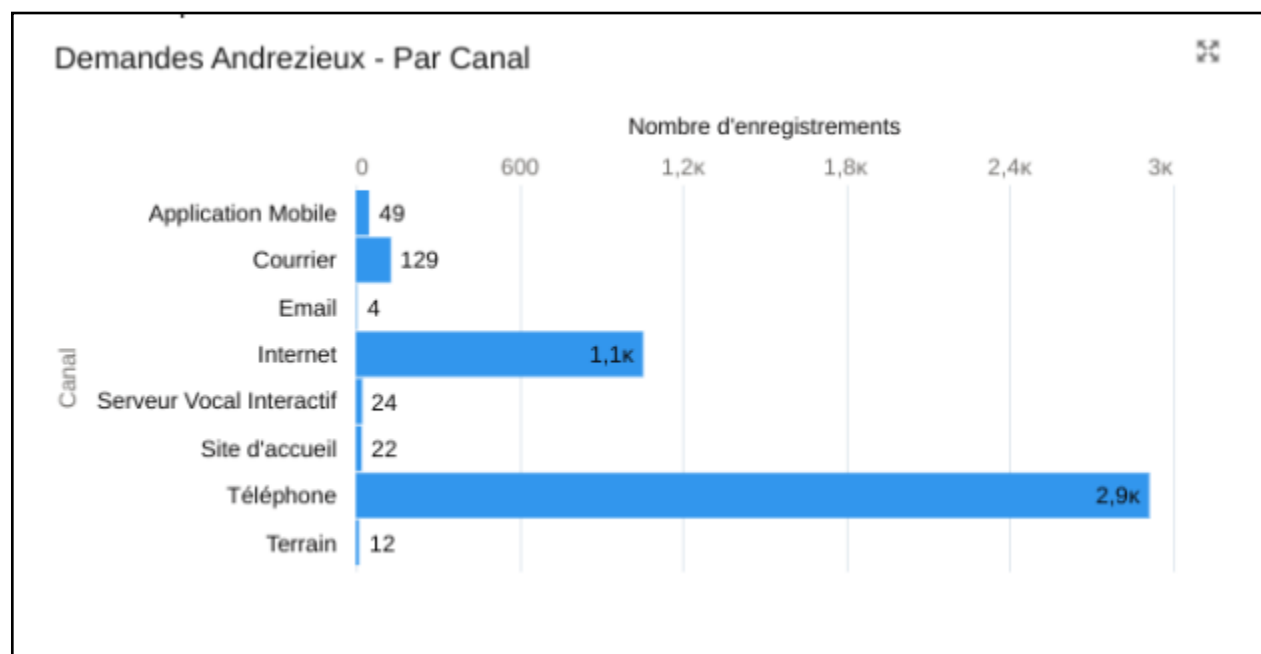
Le nombre d'échéanciers de paiement figure au tableau ci-après :

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	22	13	43	49	33
Nombre de dossiers de dégrèvements acceptés	6	6	3	2	1

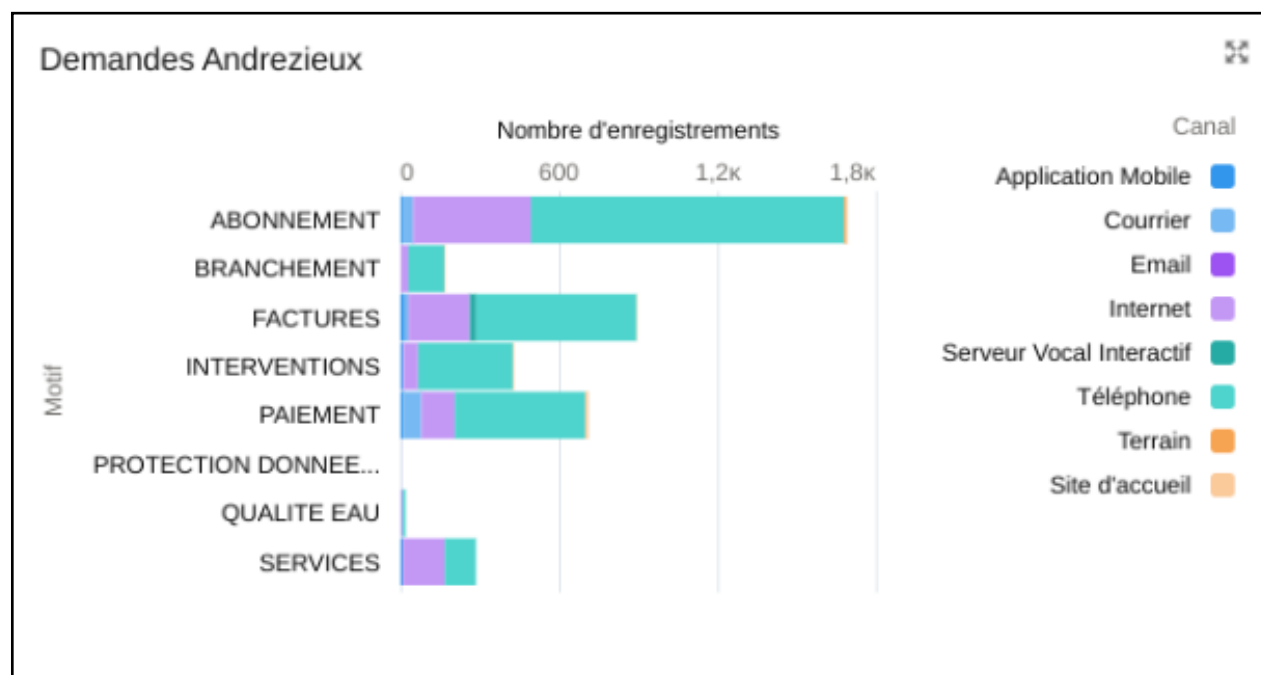
2.4 Indicateurs Contact Consommateurs

Le nombre total de demande pour l'année 2024 est de 4 208.

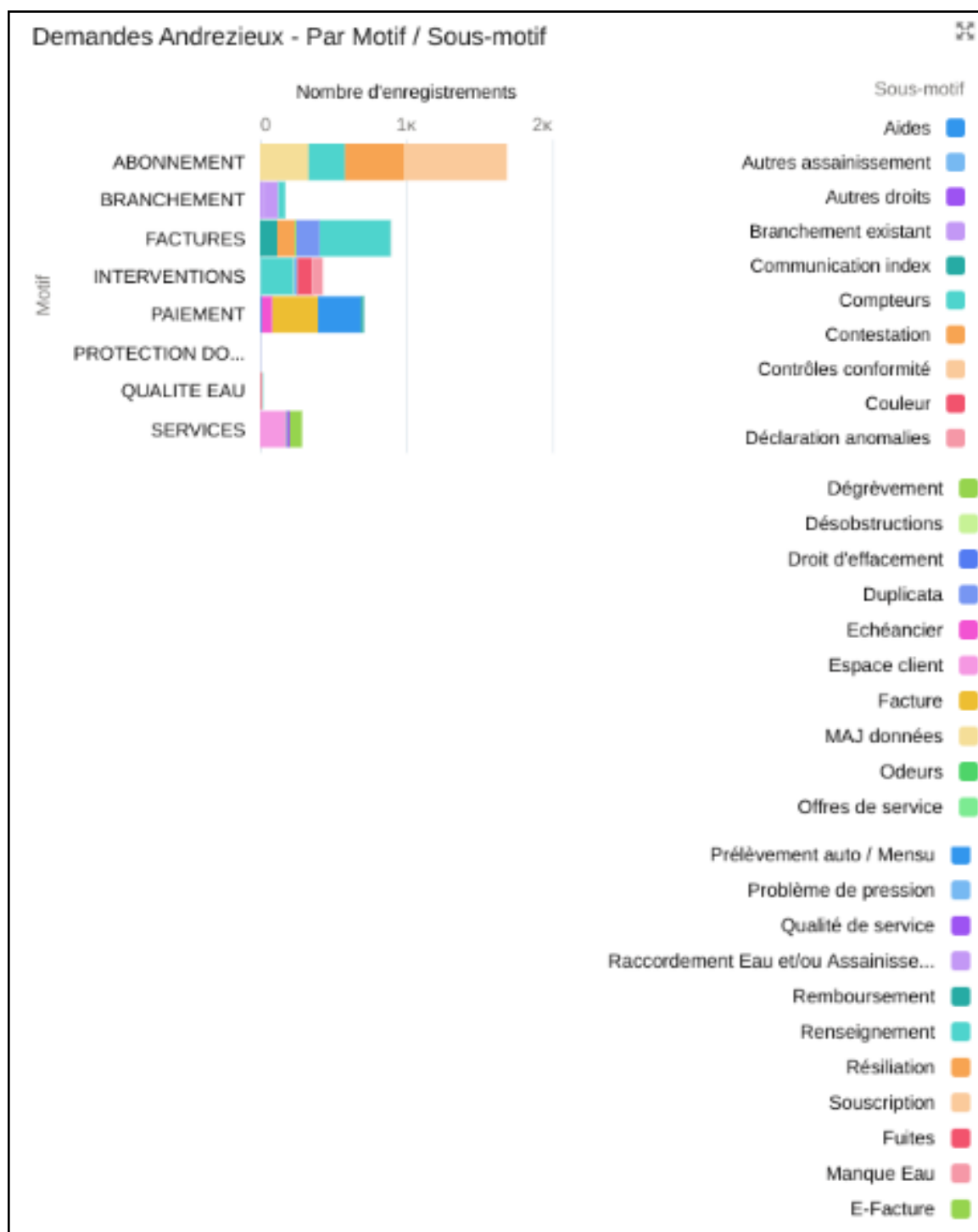
☐ Demandes créées par canal d'entrée



☐ Demandes créées par motif et canal d'entrée



□ Demandes créées motifs et sous motif



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

✓ Les réservoirs d'eau potable

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Chateau D'Eau Potable – La Chapelle	1 500
Rés. Bas Service - Citerne 1	150
Rés. Bas Service - Citerne 2	150
Capacité totale	1 800

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.

3.2.1 Inventaire du réseau d'eau potable

→ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	95,3	97,3	99,7	99,1	101,0	1,9%
Longueur de distribution (ml)	95 316	97 340	99 716	99 117	100 628	1,9%
<i>dont canalisations</i>	79 684	81 560	83 704	83 113	84 280	1,4%
<i>dont branchements</i>	15 632	15 780	16 012	16 065	16 348	1,8%
Equipements						
Branchements						
Nombre de branchements	3 094	3 122	3 158	3 161	3 189	0,9%

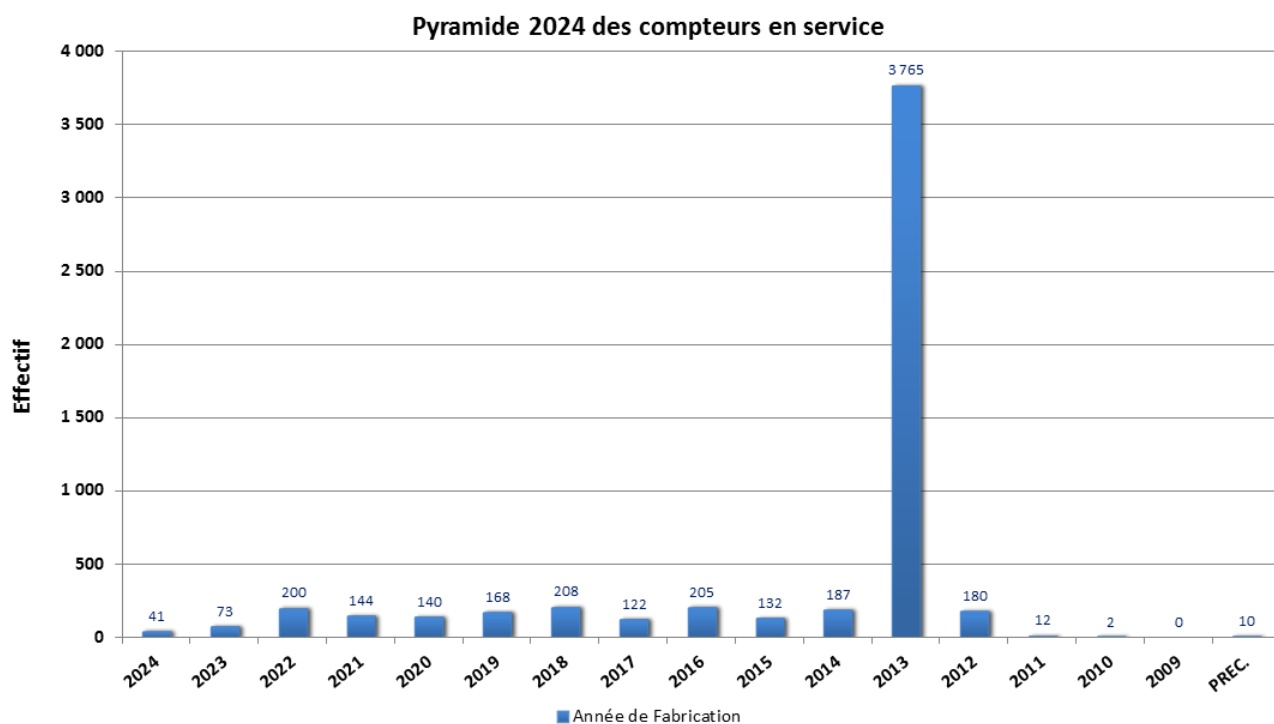
	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	5 886	6 007	6 105	6 203	6 395	3,1%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	5 130	5 258	5 328	5 438	5 589	2,8%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	756	749	777	765	806	5,4%	

→ Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	6 395	Bien de retour

(*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation

	Canalisation distribution (ml)
Longueur totale tous DN (ml)	84 280
DN 25 (mm)	161
DN 32 (mm)	283
DN 40 (mm)	775
DN 50 (mm)	2 544
DN 60 (mm)	1 136
DN 63 (mm)	9521
DN 75 (mm)	16
DN 80 (mm)	622
DN 90 (mm)	2 166
DN 100 (mm)	10 021
DN 110 (mm)	2 613
DN 125 (mm)	7 625
DN 140 (mm)	1 532
DN 150 (mm)	25 841
DN 175 (mm)	489
DN 190 (mm)	6
DN 200 (mm)	9 711
DN 250 (mm)	6 810
DN 300 (mm)	192
DN 400 (mm)	2 177



□ *Les sondes Kapta*

Sonde Kapta	Localisation
K1	OT3 sortie Bas Chiras (problème de communication)
K2	Citernes : Remplacé par un analyseur Cl2 + conductivité + température + sonde de niveau
K3	Rue Fontchalon : en place mais ne remonte pas car pas assez de circulation d'eau
K4	Rue de la Chaux
K5	Rue des Frères Lumière
K6	Avenue B Fourneyron
K7	Avenue H Boucher
K8	Regard SIPAB
K9	ZI Nord
K10	LACTALIS : pas maintenue car ce client ne consomme plus d'eau
K11	Rue de Beauregard

□ *Les débitmètres et compteurs d'ilotage*

Débitmètres et compteurs	Localisation
C0	EN FACE DU N° 2 RUE JULES RIBOULON
C1	EN FACE DU N° 8 AVENUE DE SAINT ETIENNE
C2	22 RUE DE LA LOIRE
D3	RUE DE LA CHAUX ANGLE RUE ALEXANDER FLEMING
D4	RUE DES FRERES LUMIERE
D5	RUE BENOIT FOURNEYRON (direction D1082/Rue de l'aéroport)
D6	RUE BENOIT FOURNEYRON (direction D1082/Rue de l'aéroport)
D7	RUE LAMARTINE (en face du château d'eau)
D8	EN FACE DU N° 8 RUE CUGNOT
D9	AVENUE HELENE BOUCHET
D10	BOULEVARD DESGRANGES / AVENUE DE VEAUCHE
D11	EN FACE DU N° 16 A 30 M RUE DE LA LOIRE
D12	RUE MOLIERE

3.2.2 L'inventaire du réseau d'eau industriel

☐ Les installations

Autre installation eau	Débit des pompes (m³/h)
Inst. Pompage eau industrielle	3 x 130

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m³)
Rés. d'eau industrielle	600
Capacité totale	600

☐ Les réseaux de distribution

	Canalisation distribution industrielle (ml)	Canalisation distribution AEP (ml)	Total canalisation AEP et industrielle (ml)
Longueur totale tous DN (ml)	19 032	84 280	103 312
DN 25 (mm)	-	161	161
DN 32 (mm)	-	283	283
DN 40 (mm)	1	775	776
DN 50 (mm)	-	2 544	2 544
DN 60 (mm)	-	1 136	1 136
DN 63 (mm)	424	9 521	9 945
DN 75 (mm)	-	16	16
DN 80 (mm)	-	622	622
DN 90 (mm)	59	2 166	2 225
DN 100 (mm)	2 264	10 021	12 285
DN 110 (mm)	-	2 613	2 613
DN 125 (mm)	-	7 625	7 625
DN 140 (mm)	-	1 532	1 532
DN 150 (mm)	2 898	25 841	28 740
DN 160 (mm)	386	-	386
DN 175 (mm)	-	489	489
DN 190 (mm)	-	6	6
DN 200 (mm)	3 500	9 711	13 211
DN 250 (mm)	117	6 810	6 928
DN 300 (mm)	5 721	192	5 903
DN 350 (mm)	917	-	928
DN 400 (mm)	2 744	2 177	4 921

☐ *Les compteurs*

Compteurs	Nombre
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	55

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.

	2020	2021	2022	2023	2024
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,30	0,33	0,51	0,50	0,67
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	79 684	81 560	83 704	83 113	84 280
Longueur renouvelée totale (ml)	135	220	854	604	1 012

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 2024 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2020	2021	2022	2023	2024
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	100	100	100	100	100

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.		100 %
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	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	100

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2024 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	Mode de gestion
RESEAU COMMUNAL		
CELLO DEBITMETRE D11	Renouvellement	Programme
DEBITMETRE D9 DN100	Renouvellement	Programme
DEBITMETRE D7 DN150	Renouvellement	Programme
CELLO DEBITMETRE D6	Renouvellement	Programme
CELLO DEBITMETRE D4	Renouvellement	Programme
DEBITMETRE D3 DN65	Renouvellement	Programme
CELLO DEBITMETRE D3	Renouvellement	Programme
COMPTEUR D'EAU C2 DN100 FACE AU BAS CHIRAT	Renouvellement	Programme
CELLO COMPTEUR C2	Renouvellement	Programme
COMPTEUR D'EAU C0 DN80 RUE JULES RIBOULON	Renouvellement	Programme
CELLO COMPTEUR C0	Renouvellement	Programme
DEBITMETRE D5 DN80	Renouvellement	Programme
STATION EAU INDUSTRIELLE BAS CHIRAT		
TRAPPES LOCAL ANTIBELIER	Renouvellement	Programme
RESERVOIR LA CHAPELLE (1500 M3)		
SONDE DE NIVEAU US	Renouvellement	Programme
SONDE DE NIVEAU US	Renouvellement	Programme
RESERVOIR D'EAU INDUSTRIELLE (600 M3)		
ECHELLES	Renouvellement	Programme
PORTE RESERVOIR	Renouvellement	Programme
RESERVOIR CITERNE		
COMPTEUR D'EAU DN100	Renouvellement	Programme

→ 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 l'ensemble des compteurs gérés.

Veolia a été autorisé par décision ministérielle 17.00.380.001.1 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 son laboratoire.

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	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre de compteurs	5 886	6 007	6 105	6 203	6 395	3,1%
Nombre de compteurs remplacés	15	26	29	51	19	-62,7%
Taux de compteurs remplacés	0,3	0,4	0,5	0,8	0,3	-62,5%

→ Les réseaux

Les principales opérations réalisées par la Collectivité et Veolia

Lieu ou ouvrage	Description
LOTISSEMENT LES CAMELIAS	Renouvellement par la collectivité : 95ml PE DN63
LOTISSEMENT LES CAMELIAS	Renouvellement par la collectivité : 26ml FONTE DN100
RUE CHARLES DE GAULLE	Renouvellement par la collectivité : 85ml FONTE DN150
ROND POINT DES DAUPHINS	Renouvellement par la collectivité : 16ml FONTE DN150
MONTEES DES ROCHES	Renouvellement par la collectivité : 95ml FONTE DN100
RUE JOSEPH CUGNOT	Renouvellement par la collectivité : 45ml FONTE DN250
RUE BENOIT FOURNEYRON	Renouvellement par la collectivité : 380ml FONTE DN250
RUE DE LA FONTCHALON	Renouvellement par la collectivité : 190ml FONTE DN125
IMPASSE ST EXUPERY	Renouvellement par la collectivité : 80ml FONTE DN150
LOTISSEMENT LES CAMELIAS	Renouvellement par la collectivité : 18 branchements PEHD DN25
RUE CHARLES DE GAULLE	Renouvellement par la collectivité : 32 branchements PEHD DN25
RUE BENOIT FOURNEYRON	Renouvellement par la collectivité : 2 branchements PEHD DN25
RUE BENOIT FOURNEYRON	Renouvellement par la collectivité : 2 branchements PEHD DN40
RUE DE LA FONTCHALON	Renouvellement par la collectivité : 16 branchements PEHD DN25
IMPASSE ST EXUPERY	Renouvellement par la collectivité : 4 branchements PEHD DN40

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de gestion
Réseau (lot)		
COMPTEURS EAU DIA: 12- 20	19	Cté de service
EMETTEURS RADIO-RELEVÉ	354	Cté de service

Les données ci-dessus concernent l'exercice comptable du 01 novembre 2023 au 31 octobre 2024.

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre de branchements	3 094	3 122	3 158	3 161	3 189	0,9%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	12	12	11	11	11	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	1	0	0	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Liste des branchements plomb connus :

Branchements plomb à fin 2024		Suppression
N° de la rue	Rue	
0031	RUE DE BEAUREGARD	Fait en 2020
0022	RUE DE LA JOATERIE	
0045	AVE DE VEAUCHE	
0009	RUE DE LA VERCHERE	
0008	RUE DU 11 NOVEMBRE	
0061	AVE DE VEAUCHE	
0006	RUE DE LA CHAPELLE	Fait en 2019
0004	AVE JEAN MARTOURET	
0001	RUE DES CHAMBONS	Fait en 2019
0016	MONTEE DES ROCHES	Fait en 2020
0008	MONTEE DES ROCHES	Fait en 2020
0003	AVE C.DE BOUTHEON	
0011	RUE EMILE REYMOND	
0012	RUE PAUL GROUSSET	
0000	IMP DE LA PAIX	
0006	BD JEAN JAURES	Fait en 2019
0005	BD JEAN JAURES	Fait en 2019
0000	RUE DES PATUREAUX	
0006	RUE MARCELLIN GIRINON	Découvert et fait en 2020
0010	RUE MARCELLIN GIRINON	Découvert et fait en 2020
0011	RUE MARCELLIN GIRINON	Fait en 2019
0029	RUE EDOUARD BRANLY	Fait en 2019
0013	RUE DE LA CHAPELLE	Fait en 2019
0016	RUE CHARLES DE GAULLE	Fait en 2019
008	BOULEVARD JEAN JAURES	Découvert et fait en 2019
0028	AVENUE DE VEAUCHE	Découvert et fait en 2019
0053	AVENUE DE VEAUCHE	Découvert et fait en 2019
0038	AVENUE DE VEAUCHE	Découvert et fait en 2019
0002	RUE DE COLLONGES	Découvert et fait en 2019
0025	AVENUE DE VEAUCHE	Découvert et fait en 2019
0004	ALLEE DES MARRONNIERS	Découvert et fait en 2021
-	RUE DU VIVIER	Découvert et fait en 2022

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

→ Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Pas de travaux réalisés.

Travaux réalisés par la Collectivité :

Pas de travaux réalisés.

→ **Les réseaux, branchements et compteurs**

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

Lieu ou ouvrage	Description
RUE DE LA CHAUX	Pose 1 branchement neuf : 1 ml PE25
AVENUE DE VEAUCHE	Pose 1 branchement neuf : 4 ml PE50
RUE DE LA VERCHÈRE	Pose 1 branchement neuf : 6 ml PE40
RUE DE LA VERCHÈRE	Pose 1 branchement neuf : 6 ml PE40
RUE DE LA VERCHÈRE	Pose 1 branchement neuf : 8 ml PE40
RUE ST EXUPERY (MERMOZ)	Pose 1 branchement neuf : 10 ml PE32
RUE DU MOULIN	Pose 1 branchement neuf : 7 ml PE25
RUE DU TREYVE	Pose 1 branchement neuf : 2 ml PE25
RUE ST EXUPERY	Pose 1 branchement neuf : 6 ml PE32
ALLÉE DU LEVANT	Pose 1 branchement neuf : 16 ml PE25
ALLÉE DU LEVANT	Pose 1 branchement neuf : 4 ml PE25
RUE DU COLONEL LEMAIRE	Pose 1 branchement neuf : 11 ml FONTE DN100
RUE DES JARDINS DE PÉTRUS	Pose 1 branchement neuf : 3 ml PE32
RUE DE LA CHAUX	Pose 1 branchement neuf : 4 ml PE50
AVENUE MARTOURET	Pose 1 branchement neuf : 6 ml PE60
RUE CLÉMENT ADER	Pose 1 branchement neuf : 2 ml PE25
RUE CLÉMENT ADER	Pose 1 branchement neuf : 2 ml PE25
RUE JACQUES LESSEPT	Pose d'un compteur
RUE GALLOIS (ZAC DES TERRASSES)	Pose 1 regard compteur
RUE MERCIER (ZAC DES TERRASSES)	Pose 1 regard compteur
RUE DU PERROT	Pose 1 branchement neuf : 5 ml PE25
RUE EDOUARD GARET	Pose 1 branchement neuf : 5 ml PE32
RUE PIERRE LOUIS BUISSON	Pose 1 branchement neuf : 42 ml PE32
RUE JACQUES LESSEPT	Pose 1 branchement neuf : 98 ml FONTE DN150
RUE DE LA FONCHALON	Pose 1 branchement neuf : 5 ml PE25

AVENUE DE MONTRBRISON	Pose 1 branchement neuf : 3 ml PE25
RUE DU PERROT	Pose 1 branchement neuf : 7 ml PE40
AVENUE JEAN MERMOZ (ST EXUPERY)	Pose 1 branchement neuf : 7 ml FONTE DN125
RUE ROLLAND GARROS	Pose 1 branchement neuf : 10 ml PE40
AVENUE BENOIT FOURNEYRON	Pose 1 branchement neuf : 3 ml PE32
BOULEVARD PASTEUR	Pose 1 branchement neuf : 50 ml PE12

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent dans le tableau suivant :

Pas de travaux réalisés

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

La transposition, fin 2022, de la nouvelle directive européenne sur la qualité des eaux destinées à la consommation humaine a renforcé la responsabilité des collectivités, notamment dans la gestion préventive des risques. Ceci se traduit par l'obligation de réaliser un PGSSE et de mettre en œuvre une surveillance de la qualité de l'eau depuis la ressource jusqu'au robinet du consommateur. Par ailleurs, quelques seuils réglementaires ont été modifiés et de nouveaux paramètres ont été ajoutés (dont les paramètres de vigilance et les PFAS) qui intégreront le programme d'analyses réalisé dans le cadre du contrôle sanitaire en 2026.

C'est dans cet esprit que nous vous avons incité, dès 2023, à mesurer de nouveaux paramètres sujets à caution, pour lesquels des laboratoires proposent des analyses COFRAC, tels que des métabolites de pesticides (chlorothalonil R471811 et R417888) et les nouveaux paramètres réglementés (somme de 20 PFAS, chlorates, somme de 5 acides haloacétiques, 17- β -estradiol, bisphénol A, uranium). Ceci, en complément des analyses déjà réalisées dans le cadre du contrôle réglementaire exercé par l'Agence Régionale de Santé et de la surveillance réalisée par l'exploitant.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble du service à l'initiative de l'ARS ou au motif de la surveillance.

Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	102	205	-
Physico-chimique	267	165	32

Par ailleurs, vous trouverez ci-dessous, un bilan synthétique de la qualité de l'eau de votre commune évaluée au regard des seuils réglementaires de qualité :

- **limites de qualité** : paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme sur la santé du consommateur ;
- **références de qualité** : valeurs cibles 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, néanmoins, implique aussi la mise en œuvre d'actions correctives ;

- **valeur de vigilance** : substances qui pourraient poser un risque pour la santé selon une liste établie sur le plan européen ;
- **valeur indicative** : seuils d'action établis pour permettre la gestion de substances présentes dans l'eau, ils ne concernent, à ce jour, que des métabolites de pesticides ayant été déclarés non pertinents.

Des résultats plus détaillés sont proposés en partie 6.4 de ce document.

Tableau synthétique de la conformité des prélèvements

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	17	17	41	41	58	58
Physico-chimie	4	4	4	4	8	8

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

Non-Conformités pour les paramètres soumis à une valeur indicative

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

Non-Conformités pour les paramètres soumis à une valeur de vigilance

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

4.1.2 L'eau produite et distribuée

→ Conformité des paramètres analytiques

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguée	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguée	Valeur du seuil et unité
Carbone Organique Total	2,3	2,9	0	4	0	4	2 mg/l C
Conductivité à 25°C	170	383	2	3	17	41	200 - 1100 µS/cm
Turbidité	0	14	0	2	17	41	2 NFU

→ 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	24,10	25,40	4	mg/l	Sans objet
Magnésium	3,70	4,90	4	mg/l	Sans objet
Nitrates	3,20	11	4	mg/l	50
Titre Hydrotimétrique	7,70	8,40	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>

	2020	2021	2022	2023	2024
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	18	18	18	18	17
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	18	18	18	18	17
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	4	4	4	4	4
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	4	4	4	4	4

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

→ *Chlorure de Vinyle Monomère*

Le Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) constitue la principale matière première du PVC. Cette substance est classée comme cancérogène et sa limite de qualité dans les eaux destinées à la consommation humaine est fixée à 0,5 µg/L. Des dépassements de cette limite de qualité sont susceptibles d'être observés du fait d'une migration dans l'eau distribuée du CVM résiduel contenu dans les parois de certaines canalisations en PVC produites avant 1980.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 est venue modifier l'instruction du 18 octobre 2012 relative au CVM 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 ».

4.1.4 **Suivi dynamique de la qualité d'eau par les objets connectés du réseau**

Vous trouverez en **annexe 6.3.3** le rapport détaillé du suivi de la qualité d'eau via les objets connectés du réseau.

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

L'eau potable mise en distribution sur le service d'Andrézieux Bouthéon a pour origine le Syndicat Intercommunal de production d'eau potable du sud de la Plaine du Forez (SYPROFORS). Celui-ci possède :

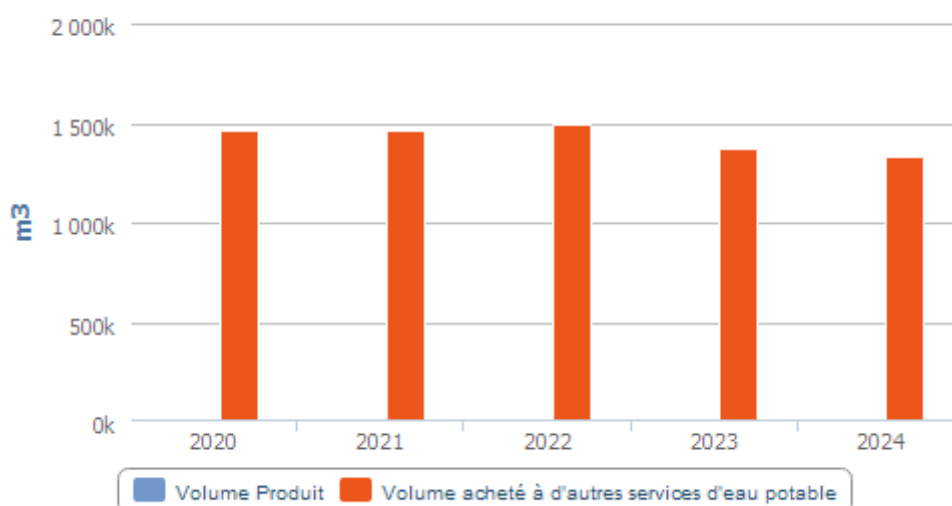
- ✓ Une production d'eau potable avec l'usine du Bas Chirat (450 m³/h).
Origine de la ressource : La Loire.
- ✓ Un achat d'eau potable à la ville de Saint Etienne.

→ 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 :

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	1 455 210	1 460 723	1 489 045	1 367 954	1 323 131	-3,3%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	2 103	-
Volume mis en distribution (m3)	1 455 210	1 460 723	1 489 045	1 367 954	1 321 028	-3,4%

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



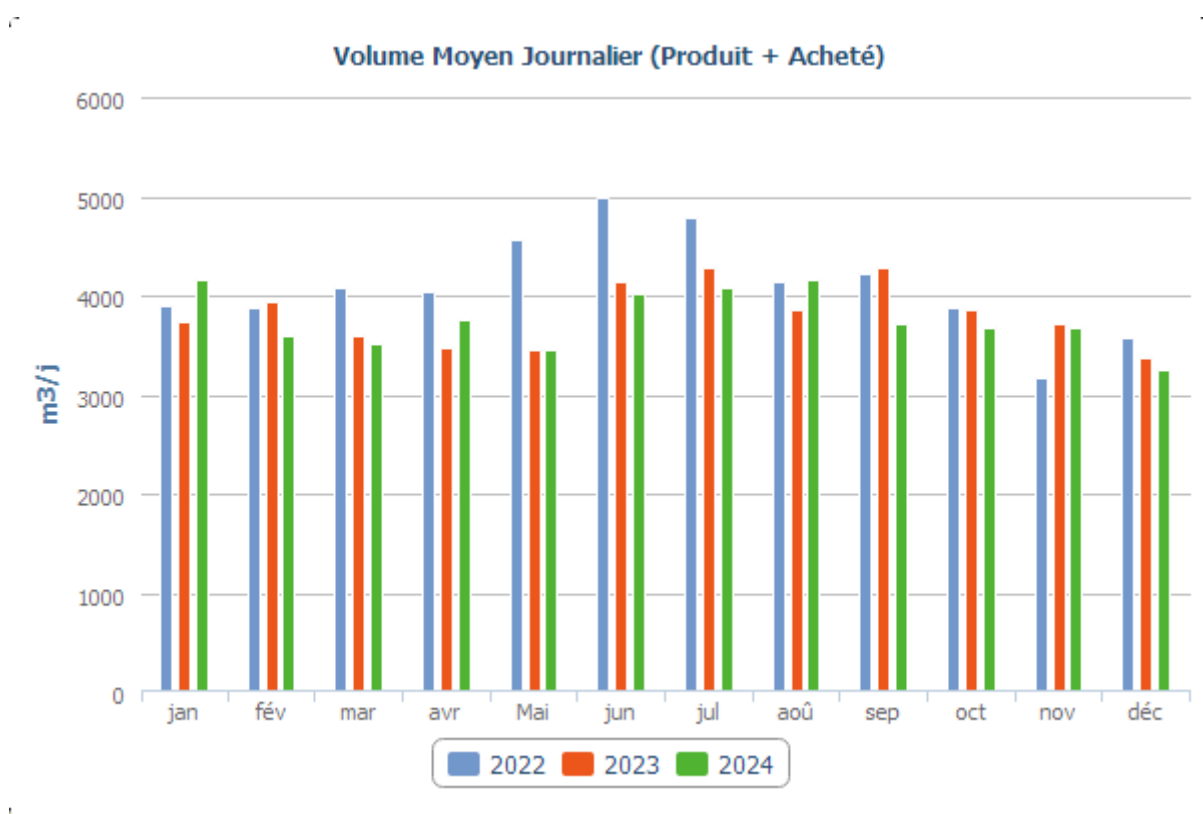
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	1 455 210	1 460 723	1 489 045	1 367 954	1 323 131	-3,3%
SYNDICAT MIXTE DE PRODUCTION D'EAU POTABLE DE LA P	1 455 210	1 460 723	1 489 045	1 367 954	1 323 131	-3,3%

→ Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

	Jan.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
Volume moyen journalier acheté (m3/j)	4 159	3 589	3 498	3 742	3 435	4 008	4 070	4 145	3 715	3 663	3 669	3 247
Total (m3/j)	4 159	3 589	3 498	3 742	3 435	4 008	4 070	4 145	3 715	3 663	3 669	3 247



□ Volumes exportés

Ces volumes ne sont pas pris en compte dans le rendement car directement déduit de l'achat d'eau. Ils sont présentés, ci-dessous, à titre indicatif.

	2020	2021	2022	2023	2024
Volumes exportés (m3)	386 078	341 296	348 406	339 602	348 900
Vers Veauche (Petit Vollon)	236 768	260 784	270 188	286 741	281 571
Vers Veauche (Hélène Boucher)	148 532	79 726	77 268	51 650	66 179
Vers Saint-Juste-Saint-Rambert (Querillière)	778	786	950	1 211	1 150

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 :

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 353 730	1 336 311	1 373 189	1 208 679	1 184 153	-2,0%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 353 730	1 336 311	1 373 189	1 208 679	1 182 050	-2,2%
domestiques ou assimilés	604 432	518 036	598 169	583 871	666 384	14,1%
non domestiques	749 298	818 275	775 020	624 808	515 666	-17,5%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable*	0	0	0	0	2 103	-

*Andrézieux réseau Eau Industrielle.

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

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume vendu (m3)	1 353 730	1 336 311	1 373 189	1 208 679	1 182 050	-2,2%
dont clients individuels	480 004	464 240	506 617	480 799	455 423	-5,3%
dont clients domestiques SRU	2 269	2 572	2 773	3 026	1 621	-46,4%
dont clients industriels	794 181	791 193	778 010	644 435	652 516	1,3%
dont clients collectifs	36 930	35 059	33 659	33 565	32 310	-3,7%
dont irrigations agricoles	818	676	507	386	357	-7,5%
dont volume vendu autres collectivités	0	0	0	0	0	-
dont bâtiments communaux	36 885	37 760	47 602	44 833	18 886	-57,9%
dont appareils publics	2 643	4 811	4 021	1 635	20 937	1 180,6%

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

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)*	0	0	0	0	2 103	-

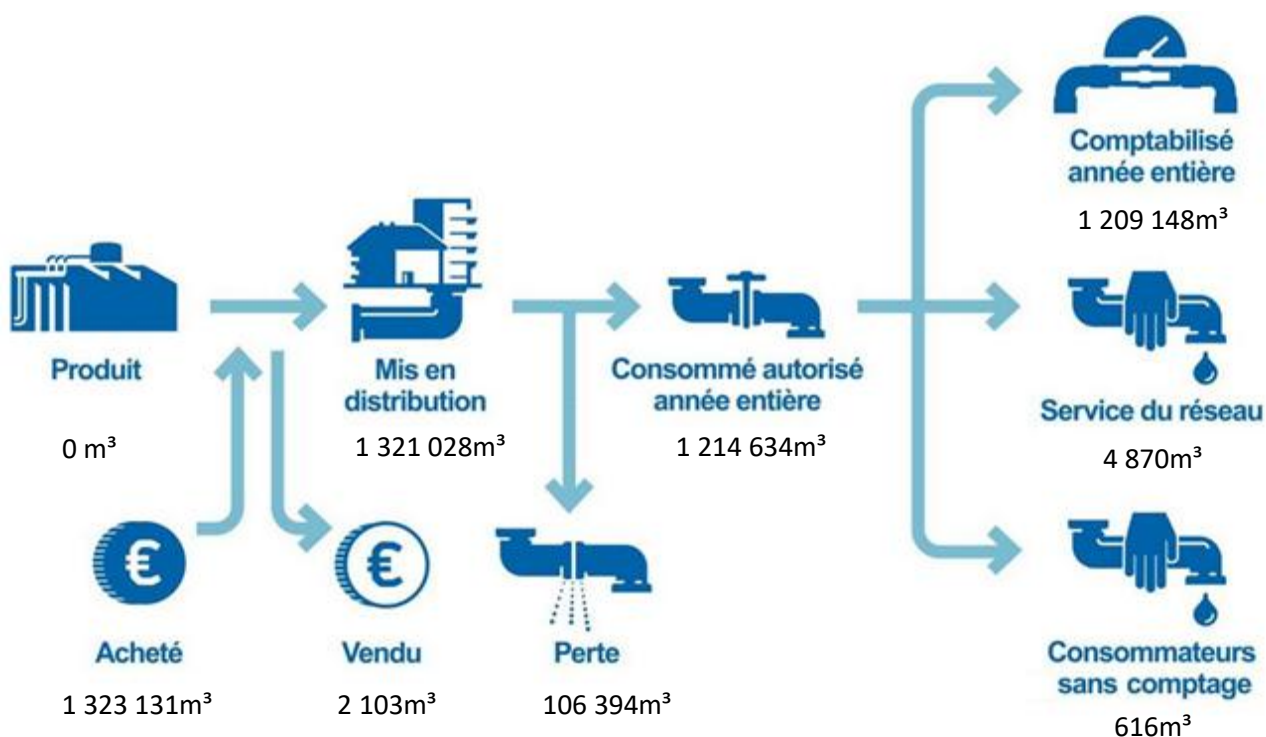
*Andrézieux réseau Eau Industrielle.

→ Le volume consommé

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	579 502	557 130	604 532	1 222 010	1 209 148	-1,1%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	570 130	564 868	607 863	1 222 010	1 209 148	-1,1%
Volume comptabilisé clients industriels mensualisés (relève 365 jours)	794 181	791 193	778 010	-	-	-
Volume comptabilisé ensemble des clients 365 jours	1 364 311	1 356 061	1 385 873	-	-	-
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	371	360	363	365	366	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	421	1 040	400	425	616	44,9%
Volume de service du réseau (m3)	1 240	2 271	5 723	5 765	4 870	-15,5%
Volume consommé autorisé (m3)	1 375 344	1 351 634	1 388 665	1 228 200	1 214 634	-1,1%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 365 972	1 359 372	1 391 996	1 228 200	1 214 634	-1,1%

La nouvelle méthode d'extraction des données donne des volumes sur 365 jours. Il n'y a plus besoin de dissocier les clients industriels des clients individuels.

→ 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 2024 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)
2024	92,0	71,50	3,46	3,64	39,48

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)

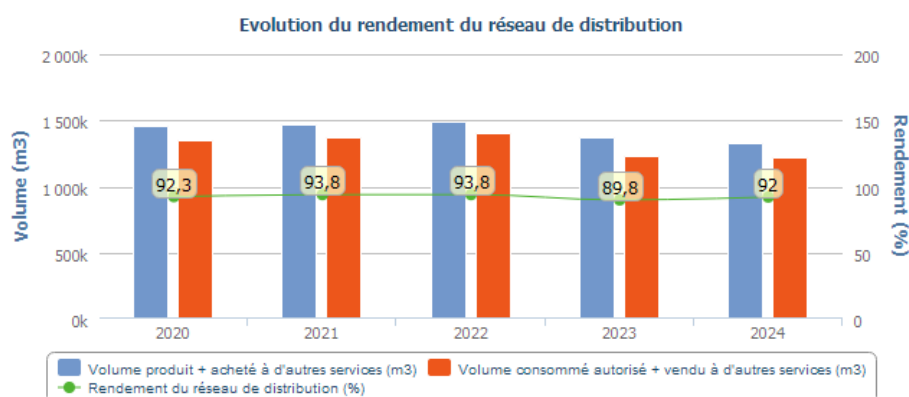
ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

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)

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	92,3 %	93,8 %	93,8 %	89,8 %	92,0 %	2,3%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	1 343 354	1 370 361	1 396 282	1 228 200	1 214 634	-1,2%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	2 103	-
Volume acheté à d'autres services (m3) D	1 455 210	1 460 723	1 489 045	1 367 954	1 323 131	-3,3%

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 2024 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 2024.

Nous nous tenons à votre disposition pour la rédaction du rapport en cas de non atteinte de ce rendement minimum.

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,13	3,52	3,38	4,81	3,64
Volume mis en distribution (m3) A	1 455 210	1 460 723	1 489 045	1 367 954	1 321 028
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	1 364 311	1 356 061	1 385 873	1 222 010	1 209 148
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	79 684	81 560	83 704	83 113	84 280

	2020	2021	2022	2023	2024
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,07	3,40	3,17	4,61	3,46
Volume mis en distribution (m3) A	1 455 210	1 460 723	1 489 045	1 367 954	1 321 028
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	1 365 972	1 359 372	1 391 996	1 228 200	1 214 634
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	79 684	81 560	83 704	83 113	84 280

☐ **Engagement de performance**



L'ILP doit être inférieur à 3,4 m3/km/an

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j)	3,19	2,05	2,90	3,29	3,07	3,40	3,17	4,61	3,46
Respect de l'engagement (O/N)	O	O	O	O	O	O	O	N	N

4.3 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau d'eau industrielle

4.3.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

☐ L'origine de l'eau alimentant le service

L'eau industrielle mise en distribution par le service d'Andrézieux Bouthéon. Celui-ci possède :

- ✓ Une production d'eau industrielle munie de 3 pompes de 130 m³/h.
Origine de la ressource : La Loire.

☐ Le volume mis en distribution

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume prélevé (m³)	124 130	110 534	157 099	148 048	105 659	-28,6%
Volume comptabilisé venant d'Andrézieux-Bouthéon	0	0	0	0	0	-
Volume vendu de l'eau potable à d'autres services	0	0	0	0	0	-
Volume mis en distribution (m³)	124 130	110 534	157 099	148 048	105 659	-28,6%

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

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m³)	0	0	0	0	2 103	-
ANDREZIEUX-BOUTHEON	0	0	0	0	2 103	-

4.3.2 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 :

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume vendu (m³)	106 726	98 513	101 461	88 467	87 557	-1,0%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	106 726	98 513	101 461	88 467	87 557	-1,0%
domestique ou assimilé	6 815	5 562	2 902	3 127	7 447	138,2%
autres que domestiques	99 911	92 951	98 559	85 340	80 110	-6,1%

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

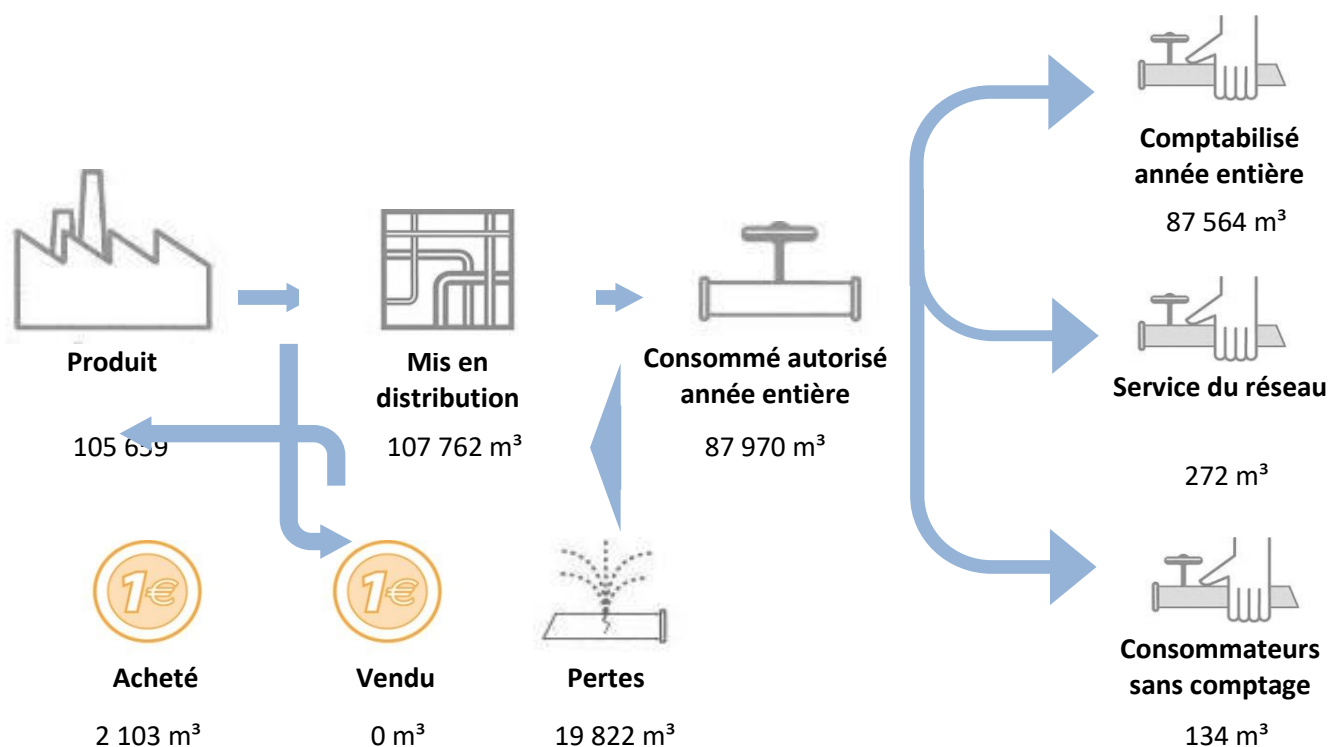
	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume vendu (m³)	106 726	98 513	103 300	88 467	87 557	-1,0%
<i>dont clients individuels</i>	6 815	5 562	2 902	3 127	7 447	138,2%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	0	0	0	0	0	0,0%
<i>dont clients industriels</i>	74 164	75 070	79 049	62 778	65 800	4,8%
<i>dont clients collectifs</i>	0	0	0	0	0	-
<i>dont bâtiments communaux</i>	25 747	17 881	21 349	22 562	14 310	-36,6%
<i>dont appareils publics</i>	0	0	0	0	0	0,0%

□ Le volume consommé

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m³)	106 726	98 513	103 300	101 169	87 564	-13,4
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m³)	105 000	99 881	103 869	101 169	87 564	-13,4%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	371	360	363	365	365	-
Volume de service du réseau (m³)	74	210	668*	137	406	196,4%
Volume consommé autorisé 365 jours (m³)	105 074	100 091	104 537	101 306	89 970	-11,2%

*augmentation liée aux travaux sur le réseau

□ Synthèse des flux de volumes



4.3.3 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 2024 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt contractuel(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2024	81,6	75	2,8	2,9	12,68

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)

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A)/(C+D)	84,6	90,6%	66,5%	68,4%	81,6%	19,3%
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) A	105 074	100 091	104 537	101 306	87 970	-13,2%
Volume produit (m³) C	124 130	110 534	157 099	148 048	105 659	-28,6%
Volume acheté à d'autres services (m³) D	0	0	0	0	2 103	-

Le rendement du réseau d'eau industrielle doit être supérieur à 75%, contractuellement : **L'objectif est respecté pour 2024.**

La pénalité pour non atteinte de l'objectif est conditionnée à un volume de perte devant être supérieur à 48 200m³/an. Pour 2024, le volume de perte est de 19 822m³/an.

□ *L'indice linéaire des volumes non comptés [P105.3]*

	2020	2021	2022	2023	2024
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,80	1,55	7,7	6,8	2,9
Volume mis en distribution (m³) A	124 130	110 534	157 099	148 048	107 762
Volume comptabilisé 365 jours (m³) B	105 000	99 881	103 869	101 169	87 564
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	18 705	18 867	18 867	19 002	19 032

□ *L'indice linéaire de pertes en réseau [P106.3]*

	2020	2021	2022	2023	2024
Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,79	1,52	7,6	6,7	2,8
Volume mis en distribution (m³) A	124 130	110 534	157 099	148 048	107 762
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) B	105 074	100 091	104 537	101 306	87 970
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	18 705	18 867	18 867	19 002	19 032

4.4 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

- ✓ Des opérations programmées d'entretien, de maintenance, de réparation ou de 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.

4.4.1 Les opérations de maintenance des installations

→ **Les installations**

→ **Espace vert**

Lieu ou ouvrage	Description
RESERVOIR LES CITERNES	4 tontes par an

→ **Lavage de réservoir**

Nom du réservoir	Date de nettoyage	Commentaires
RESERVOIR LA CHAPELLE	25/09/2024	Nettoyage du réservoir
RESERVOIR LES CITERNES	03/09/2024	Nettoyage cuve 1
RESERVOIR LES CITERNES	26/09/2024	Nettoyage cuve 2
RESERVOIR EAU INDUS	20/09/2024	Nettoyage du réservoir

4.4.2 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.

4.4.3 Les recherches de fuites

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

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	3	3	6	10	5	-50,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	6	4	5	12	5	-58,3%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,2	0,1	0,2	0,4	0,2	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	14	24	16	14	13	-7,1%
Nombre de fuites réparées	23	31	27	36	23	-36,1%

- Liste des fuites sur canalisations :

COMMUNE	RUE	TYPE DE LA DÉFAILLANCE	DIAMÈTRE (MM)	MATÉRIAU	DATE DE RÉALISATION
ANDREZIEUX-BOUTHEON(42)	ROND-POINT AUGUSTE COLONNA (D12)	Défaillance accessoire	200	Fonte Ductile	04/01/2024
ANDREZIEUX-BOUTHEON(42)	ROND-POINT AUGUSTE COLONNA (D12)	_Autre	200	Fonte Ductile	05/01/2024
ANDREZIEUX-BOUTHEON(42)	LE CLOS DES PINS	_Autre			23/01/2024
ANDREZIEUX-BOUTHEON(42)	RUE BERNARD PALISSY	Fuite sur joint			16/05/2024
ANDREZIEUX-BOUTHEON(42)	ALLEE DU BIEF	Fuite sur joint			15/10/2024

- Liste des fuites sur branchements :

COMMUNE	RUE	TYPE DE LA DÉFAILLANCE	DATE DE RÉALISATION
ANDREZIEUX-BOUTHEON(42)	RUE BARTHELEMY THIMONNIER	Casse transversale	19/01/2024
ANDREZIEUX-BOUTHEON(42)	IMPASSE DE LA JOATERIE	Perforation(s), poinçonnement	05/04/2024
ANDREZIEUX-BOUTHEON(42)	RUE DORINE BOURNETON	Rupture accessoire/pièce	17/06/2024
ANDREZIEUX-BOUTHEON(42)	RUE CLAUDE LIMOUSIN	Perforation(s), poinçonnement	08/07/2024
ANDREZIEUX-BOUTHEON(42)	RUE FRANCOIS COLLINE	Défaillance accessoire	22/08/2024

4.5 L'efficacité environnementale

4.5.1 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.

	2020	2021	2022	2023	2024
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80%	80%	80%

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable	2020	2021	2022	2023	2024
SYPROFORS	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

4.5.2 La maîtrise des consommations d'énergie du service



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre dans le cadre de notre certification ISO 50 001. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement.

4.5.3 La valorisation des sous-produits

→ La valorisation des déchets liés au service



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

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

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

5.

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 des charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe du présent rapport « Annexes financières ».

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2024 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: BY360 - SEM - Andrezieux-Bouthéon

Eau

LIBELLE	2023	2024	Ecart %
PRODUITS	1 840 817	1 969 023	6,96 %
Exploitation du service	1 260 036	1 299 411	
Collectivités et autres organismes publics	410 946	411 872	
Travaux attribués à titre exclusif	109 465	187 239	
Produits accessoires	60 371	70 501	
CHARGES	2 226 533	2 204 001	-1,01 %
Personnel	271 878	268 139	
Energie électrique	19 303	- 14 880	
Achats d'eau	1 001 719	965 147	
Analyses	4 328	3 520	
Sous-traitance, matières et fournitures	242 400	281 200	
Impôts locaux et taxes	2 019	2 513	
Autres dépenses d'exploitation	115 178	139 869	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	6 198	5 791	
<i>engins et véhicules</i>	21 370	21 159	
<i>informatique</i>	21 575	33 406	
<i>assurances</i>	1 965	2 568	
<i>locaux</i>	11 315	12 547	
<i>autres</i>	52 756	64 399	
Contribution des services centraux et recherche	26 649	27 597	
Collectivités et autres organismes publics	410 946	411 872	
Charges relatives aux renouvellements	66 215	59 251	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	57 365	51 309	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	8 849	7 942	
Charges relatives aux investissements	57 311	53 341	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	57 311	53 341	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	8 585	6 434	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 385 716	- 234 978	39,08 %
RESULTAT	- 385 715	- 234 978	39,08 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

10/03/2025

Le montant relatif au poste énergie est un effet de provisions annuelles cumulées régularisées en fin de contrat.

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2024

Collectivité: BY360 - SEM - Andrezieux-Bouthéon

Eau

LIBELLE	2023	2024	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	1 260 036	1 299 411	3,12 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 212 063	1 312 497	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	47 973	- 13 086	
Exploitation du service	1 260 036	1 299 411	3,12 %
Produits : part de la collectivité contractante	258 312	243 335	-5,80 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	254 752	254 900	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	3 561	- 11 566	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	2 279	4 675	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 288	4 027	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 10	648	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	150 355	163 862	8,98 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	148 401	148 174	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 953	15 688	
Collectivités et autres organismes publics	410 946	411 872	0,23 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	109 465	187 239	NS
Produits accessoires	60 371	70 501	16,78 %

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

10/03/25

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

5.2 Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel de renouvellement

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
RESEAU COMMUNAL		
CELLO COMPTEUR C0		2024
CELLO COMPTEUR C2		2024
CELLO DEBITMETRE D10	2013	
CELLO DEBITMETRE D11		2024
CELLO DEBITMETRE D3		2024
CELLO DEBITMETRE D4		2024
CELLO DEBITMETRE D5	2013	
CELLO DEBITMETRE D6		2024
CELLO DEBITMETRE D7	2013	
CELLO DEBITMETRE D8	2013	
CELLO DEBITMETRE D9	2013	
COMPTEUR D'EAU C0 DN80 RUE JULES RIBOULON		2024
COMPTEUR D'EAU C2 DN100 FACE AU BAS CHIRAT		2024
DEBITMETRE D10 DN100	2016	
DEBITMETRE D11 DN250	2016	
DEBITMETRE D3 DN65		2024
DEBITMETRE D4 DN80	2020	
DEBITMETRE D5 DN80	2019	
DEBITMETRE D5 DN80		2024
DEBITMETRE D6 DN80	2020	
DEBITMETRE D7 DN150		2024
DEBITMETRE D9	2019	
DEBITMETRE D9 DN100		2024
TELEGESTION COMPTEUR C0	2013	
TELEGESTION COMPTEUR C2	2013	
TELEGESTION DEBITMETRE D11	2013	
TELEGESTION DEBITMETRE D3	2013	
TELEGESTION DEBITMETRE D4	2013	
TELEGESTION DEBITMETRE D6	2013	
RESERVOIR CITERNE		
CELLO 13G6602	2013	

COMPTEUR D'EAU DN100		2024
RESERVOIR D'EAU INDUSTRIELLE (600 M3)		
ECHELLES		2024
PORTE RESERVOIR		2024
SONDE PIEZO	2019	
RESERVOIR LA CHAPELLE (1500 M3)		
ECHELLES	2013	
ECHELLES	2019	
HUISSERIES ET TRAPPES- 13G6608	2013	
SOFREL	2014	
SONDE DE NIVEAU US		2024
SONDE DE NIVEAU US		2024
STATION EAU INDUSTRIELLE BAS CHIRAT		
TRAPPES LOCAL ANTIBELIER		2024

→ 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	2024
Emetteurs radio-relevé (€)	18 840,07
Compteurs (€)	4 464,85

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 :

Aucun fonds de renouvellement n'a été défini au contrat.

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 assujetti 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 assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

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

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

→ *Autres biens ou prestations*

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

→ *Consommations non facturées 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. La continuité de service est à privilégier (maintien des calendriers de facturation ou de mensualisation jusqu'à l'échéance du contrat). Il y a donc lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation et de recouvrement des sommes dues ainsi que les modalités de reversement des encaissements qui s'imposeront le cas échéant au nouvel exploitant : part ancien contrat en prorata temporis, reprise des soldes de mensualisation des comptes clients. L'introduction de relevés spécifiques, notamment si le contrat se termine après une facturation d'acompte, peut être une option à considérer.

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 la 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,...

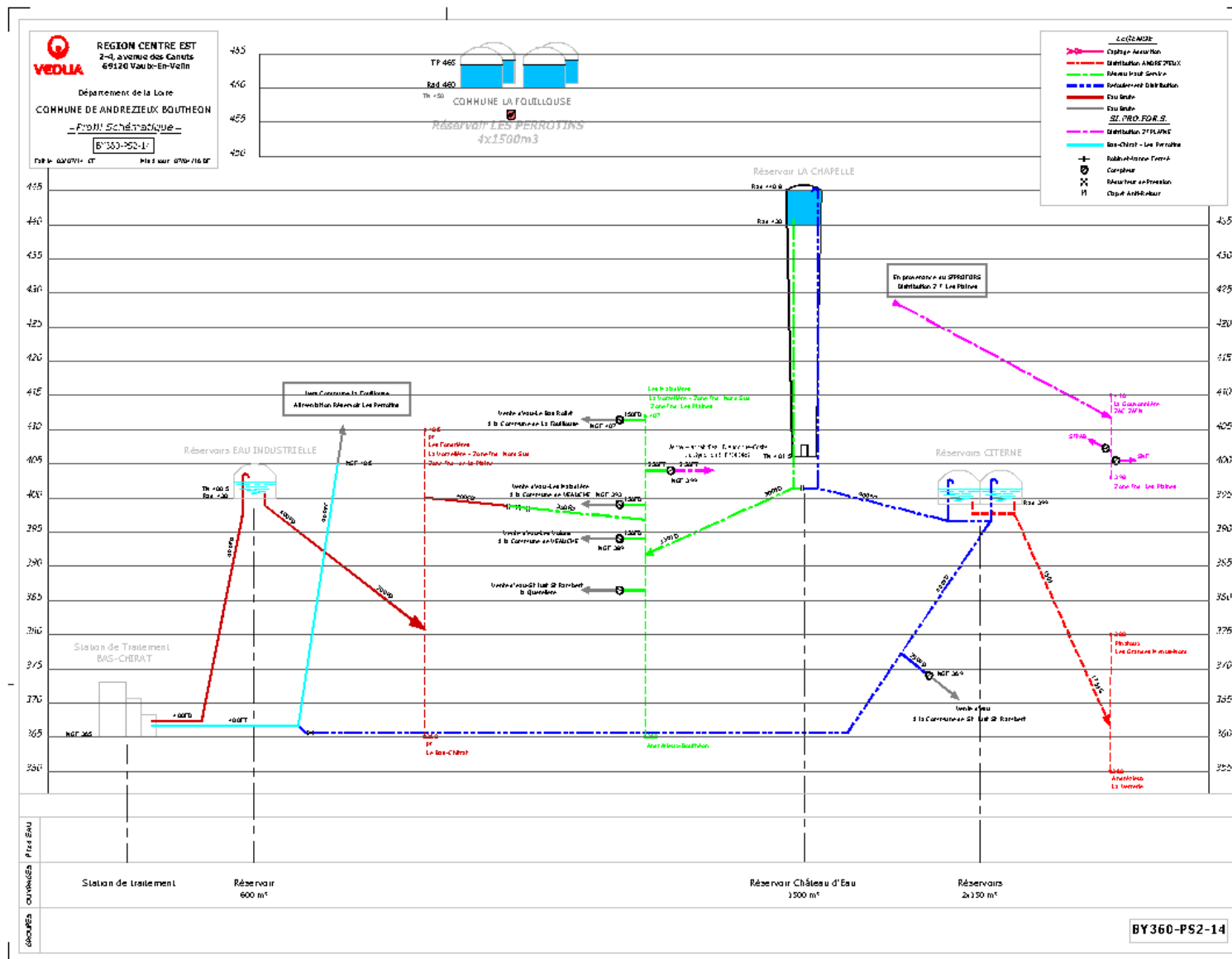
³ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de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

6.

ANNEXES



6.1 Le synoptique du réseau



6.2 Préconisation de renouvellement des canalisations d'eau potable

ID	Rue principale	Commune	Conduites actuelles à renouveler				Conduite proposée		Budget	Année	
			Linéaire (m)	Matériau	DN (mm)	Date de pose	Matériau	DN (mm)		Scénario 1 (0,7%/an)	Scénario 2 (1,0%/an)
C001	Rue de la Chaux	Andrézieux	145	PVC	90	Inconnue	PEHD	90	29 836 €	2021	2021
C002	Boulevard Pasteur	Andrézieux	289	PVC	125	Inconnue	Fonte Ductile	125	67 814 €	2021	2021
C003	Rue Molière	Andrézieux	37	PVC	100	1973	Fonte Ductile	100	7 881 €	2021	2021
C004	Hameau de la Poste	Andrézieux	68	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	12 992 €	2021	2021
C005	Rue Molière	Andrézieux	41	PVC	90	1973	PEHD	90	8 412 €	2021	2021
C006	Rue Racine	Andrézieux	132	PVC	63 / 110	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 110	26 856 €	2022	2021
C007	Rue des Garennes	Andrézieux	343	PVC	110	Inconnue	Fonte Ductile	110	75 886 €	2022	2022
C008	Avenue Jean Mermoz	Andrézieux	134	PVC	90	Inconnue	PEHD	90	27 460 €	2022	2022
C009	Lotissement les Camélias	Andrézieux	48	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	9 181 €	2022	2022
C010	Rue Georges Guynemer	Andrézieux	80	PVC	63 / 125	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 125	15 615 €	2022	2022
C011	Avenue Jean Mermoz	Andrézieux	831	PVC	63 / 140	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 140	194 181 €	2024	2023
C012	Rue Georges Guynemer	Andrézieux	290	PVC	125	Inconnue	Fonte Ductile	125	68 102 €	2024	2023
C013	Rue Lamartine	Andrézieux	119	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	22 833 €	2024	2023
C014	Lotissement les Séquoias	Andrézieux	103	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	19 797 €	2024	2023
C015	Lotissement les Camélias	Andrézieux	242	PVC	63 / 110	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 110	49 201 €	2025	2023
C016	Place du Forez	Andrézieux	58	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	11 053 €	2025	2024
C017	Lotissement les Camélias	Andrézieux	61	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	11 618 €	2025	2024
C018	Avenue de Veauche	Andrézieux	93	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	17 875 €	2025	2024
C019	Avenue Hélène Boucher	Andrézieux	132	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	25 254 €	2025	2024
C020	Rue Clément Ader	Andrézieux	342	PVC	140	Inconnue	Fonte Ductile	140	85 149 €	2026	2024
C021	Rue Roger Lorisson	Andrézieux	65	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	12 418 €	2026	2024

ID	Rue principale	Commune	Conduites actuelles à renouveler				Conduite proposée		Budget	Année	
			Linéaire (m)	Matériau	DN (mm)	Date de pose	Matériau	DN (mm)		Scénario 1 (0,7%/an)	Scénario 2 (1,0%/an)
C022	Avenue de Veauche	Andrézieux	65	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	12 443 €	2026	2024
C023	Hameau de la Poste	Andrézieux	69	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	13 233 €	2026	2024
C024	Lotissement les Séquoias	Andrézieux	199	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	38 008 €	2026	2025
C025	Rue de la Baume	Andrézieux	278	PVC	125	Inconnue	Fonte Ductile	125	65 292 €	2027	2025
C026	Boulevard Pasteur	Andrézieux	100	PVC	110	Inconnue	Fonte Ductile	110	22 012 €	2027	2025
C027	Hameau de la Poste	Andrézieux	252	PVC	63 / 110	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 110	50 885 €	2027	2025
C028	Rue du Pré Rude	Andrézieux	419	PVC	63 / 125	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 125	97 075 €	2028	2026
C029	Impasse du Treyve	Andrézieux	78	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	14 941 €	2028	2026
C030	Rue Edouard Branly	Andrézieux	351	PVC	110	Inconnue	Fonte Ductile	110	77 570 €	2028	2026
C031	Rue de la Chaux	Andrézieux	112	PVC	110	Inconnue	Fonte Ductile	110	24 732 €	2029	2026
C032	Hameau de la Poste	Andrézieux	83	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	15 801 €	2029	2026
C033	Chemin des Camaldules	Andrézieux	133	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	25 380 €	2029	2026
C034	Rue de la Paix	Andrézieux	216	PVC	125	Inconnue	Fonte Ductile	125	50 846 €	2029	2027
C035	Résidence Andreas	Andrézieux	90	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	17 284 €	2029	2027
C036	Les Vernes	Andrézieux	214	PVC	63 / 90	Inconnue	PEHD	63 / 90	42 528 €	2030	2027
C037	Impasse Clément Ader	Andrézieux	92	PVC	50	Inconnue	PEHD	50	17 071 €	2030	2027
C038	Allée des Troènes	Andrézieux	183	PVC	63 / 110	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 110	35 832 €	2030	2027
C039	Allée des Gerentelles	Andrézieux	216	PVC	63 / 110	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 110	43 488 €	2030	2027
C040	Rue Roland Garros	Andrézieux	244	PVC	125	Inconnue	Fonte Ductile	125	57 223 €	2031	2028
C041	Lotissement les Séquoias	Andrézieux	101	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	19 338 €	2031	2028
C042	Rue Roland Garros	Andrézieux	108	PVC	50	Inconnue	PEHD	50	19 978 €	2031	2028

ID	Rue principale	Commune	Conduites actuelles à renouveler				Conduite proposée		Budget	Année	
			Linéaire (m)	Matériau	DN (mm)	Date de pose	Matériau	DN (mm)		Scénario 1 (0,7%/an)	Scénario 2 (1,0%/an)
C043	Rue Roland Garros	Andrézieux	286	PVC	125	Inconnue	Fonte Ductile	125	67 225 €	2031	2028
C044	Lotissement les Séquoias	Andrézieux	112	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	21 518 €	2032	2028
C045	Lotissement le Petit Prince	Andrézieux	115	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	22 045 €	2032	2028
C046	Avenue Hélène Boucher	Andrézieux	353	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	67 471 €	2032	2029
C047	Rue François Colline	Andrézieux	422	PVC	63 / 125	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 125	81 484 €	2033	2029
C048	Rue du Vivier	Andrézieux	330	PVC	90	Inconnue	PEHD	90	67 889 €	2033	2029
C049	Chemin de la Bariolle	Andrézieux	173	PVC	90	Inconnue	PEHD	90	35 523 €	2034	2030
C050	Avenue Hélène Boucher	Andrézieux	429	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	82 065 €	2034	2030
C051	Impasse Marquet	Andrézieux	136	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	26 017 €	2034	2030
C052	Impasse Clément Ader	Andrézieux	318	PVC	63 / 100	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 100	63 396 €	2035	2031
C053	Allée des Maladières	Andrézieux	194	PVC	140	Inconnue	Fonte Ductile	140	48 247 €	2035	2031
C054	Rue des Chambons	Andrézieux	194	PVC	110	Inconnue	Fonte Ductile	110	42 969 €	2035	2031
C055	Rue Denis Papin	Andrézieux	237	PVC	63 / 125	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 125	45 999 €	2036	2031
C056	Rue de la Verchère	Andrézieux	413	PVC	90	Inconnue	PEHD	90	84 944 €	2036	2032
C057	Le Clos des Pins	Andrézieux	432	PVC	63 / 110	Inconnue	PEHD / Fonte Ductile	63 / 110	85 982 €	2037	2032
C058	Rue des Cures	Andrézieux	217	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	41 488 €	2037	2032
C059	Rue Clément Ader	Andrézieux	155	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	29 739 €	2038	2032
C060	Rue Roland Garros	Andrézieux	227	PVC	125	Inconnue	Fonte Ductile	125	53 394 €	2038	2033
C061	Chemin Neuf	Andrézieux	245	PVC	90	Inconnue	PEHD	90	50 401 €	2038	2033
C062	Le Clos des Charmes	Andrézieux	177	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	33 954 €	2038	2033
C063	Avenue de Saint-Etienne	Andrézieux	291	PVC	63	Inconnue	PEHD	63	55 721 €	2039	2033

6.3 La qualité de l'eau

6.3.1 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 :

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	100,0 %	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 délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	34	34	82	82
Physico-chimie	26	26	4	4
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	68	68	123	123
Physico-chimie	157	155	133	124
Paramètres soumis à une valeur de vigilance				
Physico-chimie				
Paramètres soumis à une valeur indicative				
Physico-chimie				
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimie				

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

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

6.3.2 Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau

ZD - ANDREZIEUX BOUTHEON

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	17	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		240	58	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		32	58	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	58	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	58	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	58	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.2	7.5	7.9	17	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.35	7.478	7.58	4	Unité pH	[6,5 - 9]
TH Calcique	6.025	6.219	6.35	4	°F	
TH Magnésien	1.554	1.806	2.058	4	°F	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	4	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	2.05	5.488	7.4	4	°F	
Titre Hydrotimétrique	7.7	8	8.4	4	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	17	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	17	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Turbidité	0	0.443	14	58	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.42	0.54	0.65	3	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	0.2	15.492	24.2	19	°C	<= 25
Fer total	0	11.5	23	2	µg/l	<= 200
Calcium	24.1	24.875	25.4	4	mg/l	
Conductivité à 25°C	170	236.172	383	58	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	3.7	4.3	4.9	4	mg/l	
Carbone Organique Total	2.3	2.55	2.9	4	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	17	mg/l	<= 0.1
Nitrates	3.2	5.95	11	4	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0.02	0.039	17	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0	0.051	0.101	2	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Plomb	0	3	6	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0.005	0.01	2	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0	0	2	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	
Chlore libre	0	0.133	0.49	55	mg/l	
Chlore total	0	0.175	0.37	17	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	

Chloroforme	23	27	31	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.63	1.065	1.5	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	3.5	4.3	5.1	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	27.13	32.365	37.6	2	µg/l	<= 100



Diffusion restreinte

Apilink Andrézieux

Synthèse Apilink 2024

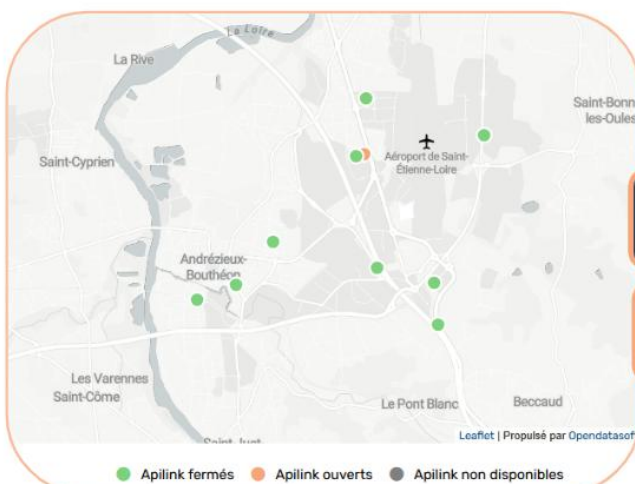


Positionnement des modules

10/10
PI
Installés

10/10
PI
actifs

0
PI
Non
disponibles
sur le réseau



IC* moyen
88%

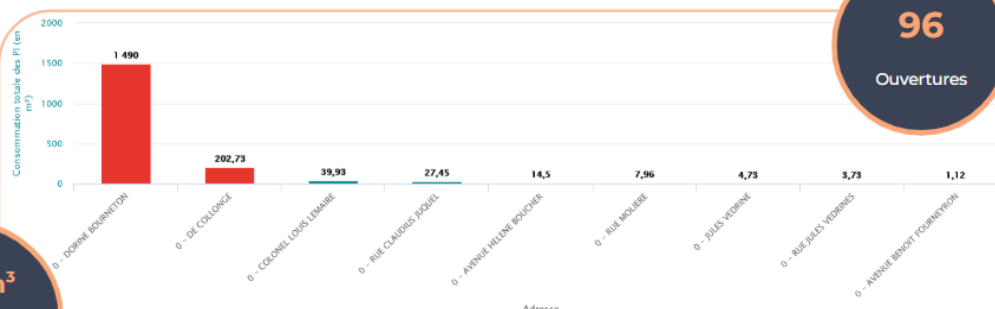
9 PI ≥ 60%
60% > 1 PI > 40%

- ❖ Très bonne connectivité de **88 %** sur l'année complète 2024.
- ❖ L'ensemble des **10** modules sont communicants, avec une large majorité (9) affichant un indice de connectivité supérieur à 60 %, traduisant une excellente qualité de communication.

* Indicateur de Connectivité

Synthèse des consommations par PI

Cumul des consommations (m³) estimées sur 2024



96

Ouvertures

1 808 m³

Consommés
estimé

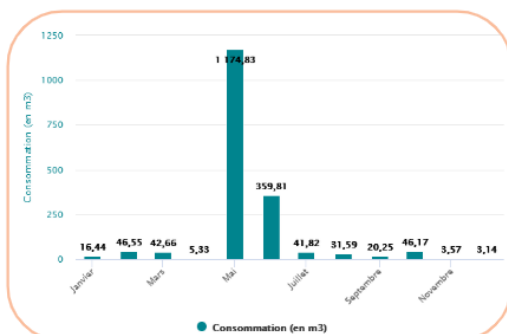
2 PI

> 100 m³

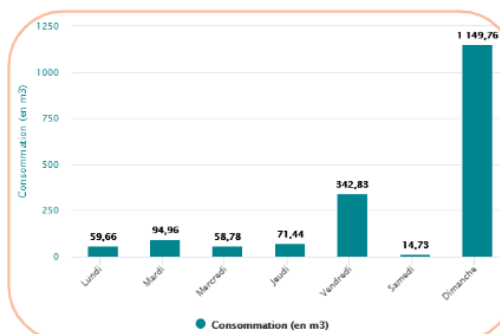
- ❖ Une consommation mal répartie sur le parc, le PI de Dorine Bourneton étant le plus ouvert (1 490 m³), suivi du PI de Collonge, très ouvert également avec 200 m³.
- ❖ La moyenne observée est peu représentative de la réalité des ouvertures, car une ouverture sur Dorine Bourneton indiquée à 1 100 m³ a été attribuée à un branchement de chantier par des gens du voyage, et il a été décidé de ne pas en tenir compte.
- ❖ Les autres ouvertures sont plus anecdotiques, avec de faibles volumes.

Répartition des consommation sur 2024

Selon le mois



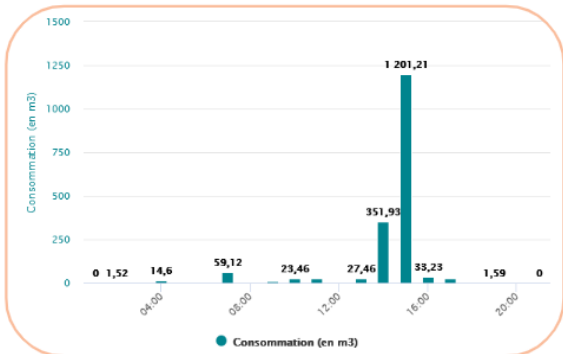
Selon le jour de la semaine



- ❖ Ouvertures faibles sur l'année sauf en mai et juin à cause de deux ouvertures importantes en mai et juin sur Dorine Bourneton (dont une de 1 100 m³ à ne pas prendre en compte).
- ❖ Ces ouvertures induisent forcément une difficulté d'analyse statistiques en tirant vers le haut la moyenne des consommations par mois et par jour de la semaine.

Répartition des consommation sur l'année 2024

Selon l'heure de la journée



- ❖ Encore une fois, peu de consommation enregistrée, et deux ouvertures énormes (1100 et 300 m³, cf page suivante) qui tirent complètement les moyennes vers le haut.
- ❖ Difficile d'en déduire de réelles tendances dans ces conditions

Événements remarquables sur le parc sur la période août 2023-2024

Ouvertures remarquables de 2024 (supérieures à 15 m³):

Ouverture connue, à ne pas comptabiliser.

Date	Nom	Adresse	Type d'événement	Consommation
dimanche 19/05/2024 15:24	Dorine	0 - DORINE BOURNETON	OUVERTURE	1114,59 m³
vendredi 28/06/2024 14:39	Dorine	0 - DORINE BOURNETON	OUVERTURE	307,75 m³
mercredi 14/02/2024 07:49	Dorine	0 - DORINE BOURNETON	OUVERTURE	27,27 m³
mardi 18/06/2024 15:22	Collonge	0 - DE COLLONGE	OUVERTURE	22,98 m³
mardi 02/07/2024 14:57	Dorine	0 - DORINE BOURNETON	OUVERTURE	22,78 m³
jeudi 28/03/2024 13:45	Lemaire	0 - COLONEL LOUIS LEMAIRE	OUVERTURE	21,43 m³
lundi 01/07/2024 07:12	JUQUEL	0 - RUE CLAUDIUS JUQUEL	OUVERTURE	18,18 m³
mardi 04/06/2024 15:45	Collonge	0 - DE COLLONGE	OUVERTURE	17,25 m³
lundi 20/05/2024 15:07	Collonge	0 - DE COLLONGE	OUVERTURE	16,32 m³
lundi 20/05/2024 16:30	Collonge	0 - DE COLLONGE	OUVERTURE	15,31 m³

- ❖ Ces ouvertures tombent dans les mois les plus actifs (juin, juillet, décembre)
- ❖ Horaires concernés : 07h à 17h, en journée

Conclusion

Fonctionnement des PI

- **10 PI** installés et actifs sur la période, aucun PI inactif
- Très bonne connectivité globale (**IC moyen : 88%**), avec **9 PI > 60 %**

Consommation et tendance

- Consommation globale faible en dehors de 2 PI, Collonge et Bourneton.
- Activité concentrée sur mai, juin et juillet grâce à plusieurs ouvertures remarquables.
- **Dernier rapport annuel car fin du contrat. Le service est aujourd'hui désactivé même si les modules sont toujours en place.**



6.4 Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

→ *Détail des biens renouvelés et valorisés dans le cadre du/des compte(s) de renouvellement*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

6.5 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° 2015/69288.12

Page 1 / 9

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 : 2018

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

Adresse
21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN
572025526

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

(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)

2024-11-11

Jusqu'au
until

2027-11-10

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.

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

Seul le certificat électronique consultable sur www.afnor.org fait foi en l'absence de la certification de l'organisme.
The electronic certificate only, available on www.afnor.org, stands for the certification of the body.
Accréditation COFRAC n° 1-001. Certification de Systèmes de Management. Pour plus d'infos : www.cofrac.fr
COFRAC est instituteur n°1 0001. Management Systems Certification. See www.cofrac.fr
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2017 AFNOR 1002201



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.11

Page 1 / 9

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:

21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(ces)

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

2024-11-10

Jusqu'au
Until

2027-11-09

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.

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Read the certificate electronically, consultation sur www.afnor.org. Val for on temps réel de la certification de conformité. The electronic certificate only, available at www.afnor.org.
afnor et mentionne que les données de certification sont valides. Certification des données de certification. Flashes QR code sur www.afnor.org.
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2011 AFNOR 11-07-2020

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.11

Page 1 / 9

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:

21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(ces)

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

2024-11-10

Jusqu'au
Until

2027-11-09

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.

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Seul le certificat électronique consultable sur <https://afnor.org> fait foi en tant que tel sur la certification de l'entreprise. The electronic certificate only, available at <https://afnor.org>, attests to the certificate and the company's commitment. Accreditation: COFRAC n° 4-001. Certification de Système de Management. French language: see page 2/9 of the certificate. COFRAC accreditation n° 4-001. Management System Certification. Scope available at <https://afnor.org>. AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2015 AFNOR 0-07-0001

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T: +33 (0)1 41 62 80 00 - F: +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 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 2024

Chaque année, une sélection annuelle des principaux textes parus vous est proposée. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Commande Publique

Données essentielles à publier

Deux arrêtés publiés le 22 mars ont modifié ceux du 22 décembre 2022 relatifs respectivement aux données essentielles des marchés publics et aux données essentielles des contrats de concession. Ils ont pour objet d'étendre le régime de déclaration des données essentielles aux actes d'exécution, pris après le 1er janvier 2024, relatifs aux marchés publics notifiés et aux contrats de concession conclus avant cette date.

Dans leur version antérieure, les arrêtés du 22 décembre 2022 ne soumettaient pas au nouveau régime des données essentielles les actes d'exécutions relatifs aux contrats de la commande publique notifiés ou conclus après le 1er janvier 2024. Dès lors, ces actes d'exécution restaient soumis au régime fixé par le précédent arrêté du 22 mars 2019 relatif aux données essentielles dans la commande publique, posant par là même des difficultés pratiques et techniques.

Afin de remédier à ces difficultés, les arrêtés du 18 mars 2024 précisent que les données essentielles relatives aux actes spéciaux de sous-traitance, aux actes de sous-traitance modificatifs et aux modifications (pour les marchés publics), et aux modifications et aux données d'exécution (pour les contrats de concession) des contrats de la commande publique notifiés ou conclus avant le 1^{er} janvier 2024 doivent être transmises et publiées dans les conditions fixées par les arrêtés du 22 décembre 2022 susmentionnés. Ces modifications entreront en vigueur le 1er mai.

- Arrêté du 18 mars 2024 ECOM2404396A modifiant l'arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des marchés publics
- Arrêté du 18 mars 2024 ECOM2404387A modifiant l'arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des contrats de concession

Seuil de dispense de publicité et mise en concurrence préalables pour les marchés de travaux dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

Cette exception pour les marchés de travaux de moins de 100 000 €, instaurée par un décret en date du 28 décembre 2022, devait prendre fin au 31 décembre 2024. Le décret n°2024-1217 du 28 décembre 2024 proroge cette exception jusqu'au 31 décembre 2025.

Ces dispositions sont également applicables aux lots qui portent sur des travaux dont le montant est inférieur à 100 000 € HT, à la condition que le montant cumulé de ces lots n'excède pas 20 % de la valeur totale estimée de tous les lots.

Toutefois, les acheteurs bénéficiant de cette exception ont toujours l'obligation de veiller à choisir une offre pertinente, à faire une bonne utilisation des deniers publics et à ne pas contracter systématiquement avec un même opérateur économique lorsqu'il existe une pluralité d'offres susceptibles de répondre au besoin.

Simplification du droit de la commande publique

Le décret n° 2024-1251 du 30 décembre 2024, publié au Journal officiel du 31 décembre 2024, apporte des modifications au code de la commande publique afin notamment de simplifier l'accès des entreprises à la commande publique et d'assouplir les règles d'exécution financière des marchés publics, notamment :

- Les conditions de constitution et de modification de la composition de groupement dans le cadre de procédures incluant une ou plusieurs phases de négociation ou de dialogue sont précisées (2142-3 du CCP) et rendues possibles sous réserve de :
 - de disposer des garanties économiques, financières, techniques et professionnelles exigées par l'acheteur pour participer à la procédure ;
 - de ne pas porter atteinte au principe d'égalité de traitement des candidats ni à une concurrence effective entre ceux-ci.
- Il relève de 10 % à 20 % (3114-5 du CCP) la part minimale que le titulaire s'engage à confier à des petites et moyennes entreprises ou à des artisans dans le cadre des marchés globaux, des marchés de partenariat et des contrats de concession. Il abaisse de 5 % à 3 % le montant maximum de la retenue de garantie pour les marchés publics conclus par certains acheteurs avec une petite ou moyenne entreprise (2191-33 du CCP). Enfin, il intègre les mesures réglementaires d'application de la loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte s'agissant de la possibilité pour une entité adjudicatrice de rejeter une offre contenant des produits provenant de certains pays tiers à l'Union européenne).

Services publics locaux

Modifications de principales instructions budgétaires et comptables applicables aux collectivités locales au 1er janvier 2025

Les instructions budgétaires et comptables M4 et M57 ont été modifiées à compter du 1er janvier 2025 en particulier pour tenir compte de la réforme des redevances des Agences de l'eau par un arrêté du 20 décembre 2024 relatif à l'instruction budgétaire et comptable M4 applicable aux services publics industriels et commerciaux et arrêté du 20 décembre 2024 relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 57 applicable aux collectivités territoriales uniques, aux métropoles et à leurs établissements publics administratifs. Les modifications portent en particulier sur la création de nouveaux comptes de redevances eau et assainissement

Etablissement des budgets verts locaux

Conformément à l'article 191 de la loi n°2023-1322 du 29 décembre 2023, les collectivités doivent présenter un état annexé au compte administratif ou au compte financier unique intitulé "Impact du budget pour la transition écologique" pour les budgets principaux et les budgets annexes soumis aux instructions budgétaire et comptables M57 et M4 pour les collectivités et leurs groupements de plus de 3 500 habitants. Le décret du 16 juillet 2024 pris en application de l'article 191 de la loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024 précise les modalités de mise en œuvre de cette obligation.

Ainsi, à partir de l'exercice 2024 la contribution aux objectifs de transition écologique doit être présentée pour certaines dépenses comme par exemple les réseaux de voirie, installations de voirie. Dès l'exercice 2025, la contribution aux objectifs de transition écologique doit être présentée pour toutes les dépenses réelles d'investissement (sauf annuités d'emprunt à l'exception de celles liées à la part investissements des marchés de partenariat).

Les objectifs de transition écologique correspondent aux 6 axes suivants : atténuation du changement climatique ; adaptation au changement climatique et prévention des risques naturels ; gestion des ressources en eau ; transition vers une économie circulaire, gestion des déchets, prévention des risques technologiques

; prévention et contrôle des pollutions de l'air et des sols ; préservation de la biodiversité et protection des espaces naturels, agricoles et sylvicoles.

Service public de l'eau potable

Réforme des redevances des agences de l'eau

Cette réforme structurante a été adoptée dans la loi de finances de l'année 2024. Elle est effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Plusieurs textes d'application ont été publiés en 2024 pour préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Cette réforme supprime certaines redevances existantes : pollution non-domestique et modernisation des réseaux de collecte (usage domestique et non-domestique). De même, cette réforme acte la fin de la prime pour performance épuratoire et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit 'Grenelle', encadré par un décret de janvier 2012).

Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;
- deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement portant sur la performance des services.

Ces deux dernières redevances seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir :

- pour les services d'eau : le niveau des pertes en eau et la gestion du patrimoine ;
- pour les services d'assainissement : la conformité en équipement et en performance ainsi que l'effectivité de l'autosurveillance du système d'assainissement (réseau de collecte et stations d'épuration) et l'efficacité du système d'assainissement.

Les services, en tant qu'autorité organisatrice peuvent dès l'année 2025, et après délibération en 2024, reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur. Pour l'année 2025, cette contre-valeur correspond au taux fixé par l'agence de l'eau multiplié par le coefficient de modulation par défaut de l'année 2025 (0,2 pour l'eau, 0,3 pour l'assainissement).

Les modulations sur performance indiquées plus haut deviendront pleinement effectives en 2026, sur la base des performances constatées au terme de l'année 2024.

Le décret 2024-787 du 9 juillet 2024 (JO du 10 juillet 2024), lui-même modifié par le décret 2025-66 du 24 janvier 2025 (JO du 25 janvier 2025), portant modifications des dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau précise les dispositions essentielles de la réforme. Ce décret est complété par cinq arrêtés, à savoir :

- L'arrêté du 5 juillet 2024 (JO du 10 juillet 2024) modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif à la mesure des prélèvements d'eau et aux modalités de calcul de l'assiette de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau ;
- L'arrêté du 5 juillet 2024 (JO du 9 juillet 2024), lui-même modifié par l'arrêté du 20 décembre 2024 (JO du 26 décembre 2024), relatif aux modalités d'établissement de la redevance sur la consommation d'eau potable et des redevances pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement collectif ;

- L'arrêté du 5 juillet (JO du 7 juillet 2024) relatif au montant forfaitaire maximal de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable et de la redevance pour la performance des systèmes d'assainissement collectif pris en compte pour l'application de la redevance d'eau potable et d'assainissement prévue à l'article L. 2224-12-3 du code général des collectivités territoriales ;
- L'arrêté du 2 octobre 2024 (JO du 30 octobre 2024) modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées) ;
- L'arrêté du 23 décembre 2024 (JO du 26 décembre 2024) est venu modifier et mettre à jour l'arrêté du 13 décembre 2007 relatif aux modalités particulières de versement des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte définies aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement pour le rendre compatible avec le nouveau cadre réglementaire encadrant désormais les redevances.

A noter qu'une instruction dédiée aux préfets, en date du 4 décembre 2024, est venue préciser les points essentiels de cette réforme des redevances sur lesquels les services de l'Etat et des collectivités locales se devaient de se mobiliser.

Enfin, cette réforme structurante des redevances s'accompagne d'une refonte des indicateurs de performance du Système d'Information des Services Publics d'Eau et d'Assainissement (SISPEA) qui était supposée aboutir durant l'année 2024.

Transposition de la directive européenne 2020/2184 et qualité des eaux destinées à la consommation humaine

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet". Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

Ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction Générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023). Cette note d'information réaffirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1er janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS') à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme/L ;
- Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1er janvier 2026 ;
- Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) élaborés sous la responsabilité de la personne responsable de la production et de la distribution de l'eau (PRPDE). Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau et la compréhension de leur vulnérabilité, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

Ce nouvel enjeu de gestion préventive des risques et les dispositions qui s'y rattachent ont été rappelés dans un courrier du Directeur Général de la Santé, daté du 30 janvier 2024 adressé à l'Association des Maires de France, à Intercommunalités de France, à la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) et à la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E). Ce courrier réaffirme les échéances de juillet 2027 puis de janvier 2029 pour que les services d'eau élaborent, mettent en œuvre, évaluent et mettent à jour leur PGSSE, d'abord sur la ressource en eau puis sur la production et la distribution (seconde échéance citée).

Ce rappel survient alors que les sujets des substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS'), des métabolites de pesticide ou la présence de chlorure de vinyle monomère (instruction de la DGS aux ARS du 29 avril 2020 concernant les mesures correctives que les services doivent mettre en œuvre pour répondre à cet enjeu et, ce, sans attendre l'échéance du PGSSE "système de distribution" de janvier 2029), ont jalonné l'année 2024 : sur le plan législatif, réglementaire, institutionnel et, voire même, médiatique.

- ***PFAS (et autres paramètres nouvellement réglementés)***

Sur le plan réglementaire, l'instruction DGS/EA4/2024/30 du 12 mars 2024 (BO Santé du 29 mars 2024), est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence de composés perfluorés (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine. Cette instruction de la DGS à destination des ARS et des Préfets précise les recommandations de gestion des situations locales de non conformités pour les PFAS dans les EDCH en réaffirmant l'obligation d'une information transparente des populations concernées (conformément à l'article R1321-30 du Code de la Santé Publique). Elle rappelle les incertitudes scientifiques concernant cette famille de substances et dresse l'état d'avancement des expertises sanitaires en cours, dont la campagne exploratoire de l'Anses sur les PFAS dans les eaux brutes et les eaux distribuées. Pour les PFAS, cette campagne exploratoire porte sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une limite de qualité depuis le 1er janvier 2023 et des PFAS à chaîne dite "courte", aujourd'hui non réglementés en France, dont l'acide trifluoroacétique (communément nommé TFA).

Sur le plan européen, une communication de la Commission (C/2024/4910) publiée au JOUE du 7 août 2024 est venue préciser les lignes directrices techniques relatives aux méthodes d'analyse pour la surveillance des substances alkylées per- et polyfluorées (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine.

- ***Métabolites de pesticides***

L'année 2024 a été marquée par la publication de trois avis de l'Anses :

- Dans deux avis publiés début mai 2024, l'Anses a confirmé le caractère pertinent du métabolite R417888 du chlorothalonil et a classé comme non-pertinent le métabolite R411811 du même chlorothalonil. Le métabolite R471811 se trouve dès lors affecté d'une norme sanitaire, considérée comme une valeur indicative, de 0,9 µg/L (et non plus une limite de qualité de 0,1 µg/L comme c'est encore le cas pour le métabolite R417888). A noter que la précédente campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH et publiée en avril 2023 avait montré la détection très fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées.
- Dans un avis publié début août 2024, l'Anses fixe les valeurs sanitaires maximales de la desphényl-chloridazone et de la méthyl-desphényl-chloridazone, deux métabolites de la chloridazone confirmés comme pertinents dans deux avis de 2023 de l'Anses. Ces valeurs sanitaires maximales sont respectivement de 11 µg/L et 110 µg/L. S'agissant de deux métabolites pertinents, ils sont tous deux soumis à une limite de qualité de 0,1 µg/L qui fixe la conformité de l'eau à atteindre, le cas échéant, après une période dérogatoire de trois ans, renouvelable une fois.

Fin novembre 2024, la publication d'un rapport mené par trois inspections ministérielles (IGEDD, CGAAER et IGAS) sur la gestion des aires d'alimentation des captages a dressé un constat sévère sur la fréquence de détection des pesticides et de leurs métabolites dans les ressources en eau en proposant différentes dispositions pour la reconquête de leur qualité dont l'harmonisation européenne du classement de la pertinence / non-pertinence des métabolites de pesticide. Cette disposition a été initiée en 2024 par la Commission avec l'appui scientifique de l'OMS dont les travaux sont attendus en 2025.

- ***Matériaux en contact avec l'eau***

Trois décisions et trois règlements européens publiés au Journal Officiel de l'Union Européenne du 23 avril 2024 sont venus compléter la réglementation relative aux matériaux en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine. Ces six textes découlent de la révision de la directive 2020/1184 de décembre 2020 relative aux eaux destinées à la consommation humaine et qui harmonise le cadre européen sur ce sujet.

Ces dispositions s'appliqueront à partir du 31 décembre 2026. En attendant, les dispositions françaises continuent à s'appliquer. Un texte réglementaire viendra préciser les modalités d'application de ces nouvelles dispositions en France.

- ***Microplastiques dans les eaux destinées à la consommation humaine***

Par une décision déléguée du 11 mars 2024, publiée au Journal Officiel de l'Union Européenne du 21 mai 2024, la Commission européenne a défini la méthodologie à suivre pour mesurer les microplastiques dans l'eau destinée à la consommation humaine. Cette décision déléguée répond à une disposition de la directive 2020/2184 relative aux eaux destinées à la consommation humaine publiée en décembre 2020. L'objectif est d'inscrire ensuite ces substances sur la liste de vigilance qui comprend les substances ou composés préoccupants pour les citoyens ou les milieux scientifiques. Pour mémoire, à date, cette liste de vigilance supposée s'étendre comprend le bêta-œstradiol et le nonylphénol.

Repérage de l'amiante avant travaux

L'arrêté du 4 juin 2024 (JO du 30 juin 2024) est venu préciser les modalités de réalisation du repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les immeubles autres que bâtis tels que les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport ou réseaux divers. Cet arrêté qui couvre les enrobés routiers et les réseaux entrera pleinement en application le 1er juillet 2026 afin de permettre au préalable la mise en œuvre des formations des opérateurs en charge de réaliser ces opérations de repérage, selon la norme NF X 46-102 de novembre 2020.

Les dispositions de cet arrêté précisent que le donneur d'ordre des travaux est tenu d'adresser au propriétaire de l'ouvrage une copie du rapport de repérage afin que ce dernier puisse mettre à jour le dossier de traçabilité.

Cet arrêté précise également les conditions d'exemption de ce repérage : situation d'urgence ou lorsque les informations provenant des documents de traçabilité sont antérieurement connues.

Travaux à proximité des réseaux

Plusieurs fois refondue au gré des retours d'expérience, la réglementation "anti-endommagement", qui encadre depuis 2012 les travaux effectués à proximité des réseaux à risque aériens et enterrés, connaît une série d'ajustements à compter du 1er janvier 2025. A noter que le décret du 2024-1022 du 13 novembre 2024 (JO du 15 novembre 2024) et l'arrêté du 23 décembre 2024 (JO du 29/12/24) sont venus renforcer la sécurité des interventions sur les réseaux en modifiant certaines dispositions contenues dans plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux, notamment en matière de déclaration, d'entretien et de contrôle des infrastructures.

Par une décision du 30 janvier 2024 (BO du 17 février 2024), le fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement intitulé « guide technique des travaux » mentionné à l'article R. 554-29 du code de l'environnement a vu ses annexes complétées de nouvelles fiches techniques.

L'arrêté du 7 mai 2024 (JO du 22 mai 2024) est venu fixer, pour l'année 2024, 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'Ineris. 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.

Trois arrêtés en date du 5 juillet 2024 ont été publiés au JO du 7 juillet 2024 :

- un premier arrêté précise les normes définissant les modalités recommandées pour l'exécution des opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage ou pour l'exécution d'opérations non électriques dans l'environnement d'ouvrages et d'installations électriques sous tension ;
- un second arrêté porte sur les conditions d'équivalence entre l'autorisation d'intervention à proximité des réseaux prévue par l'article R. 554-31 du code de l'environnement et l'habilitation prévue à l'article R. 4544-33 du code du travail ;
- le troisième arrêté porte spécifiquement sur la prévention du risque électrique lié aux travaux d'ordre non électrique réalisés dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques sous tension aériens et souterrains.

Gestion quantitative et partage de la ressource en eau

Dans la continuité du Plan Eau adopté fin mars 2023, plusieurs instructions et arrêtés sont venus préciser durant l'année 2024 les modalités de gestion quantitative et de partage de la ressource en eau.

- L'instruction du 18 décembre 2023 relative à la mise en œuvre du décret n° 2021-795 du 23 juin 2021 et du décret n° 2022-1078 du 29 juillet 2022 relatifs à la gestion quantitative de la ressource en eau a été publiée le 8 janvier 2024.

Cette instruction précise les modalités de gestion quantitative de la ressource en eau. En particulier, elle encadre l'étude des volumes prélevables à l'étiage, qui constituent la base de toute démarche de retour à l'équilibre hydrique, en rappelant la nécessité de définir une stratégie d'études des volumes prélevables par le préfet coordonnateur de bassin. Elle détaille la nécessaire articulation entre les différents outils de gestion de la ressource en eau (SAGE, PTGE,, etc.) pour atteindre le retour à l'équilibre.

- L'instruction interministérielle du 1er juillet 2024 (BO du 9 juillet 2024) précise les actions du Plan Eau, parmi les 53 mesures de ce plan, qui doivent être mises en œuvre dans les territoires sous l'impulsion des préfets. Aussi l'objet de cette instruction est de détailler, pour certaines mesures, quelles actions sont attendues et à quelle échelle.
- L'arrêté du 3 juillet 2024 (JO du 6 juillet 2024) modifie l'arrêté du 30 juin 2023 concernant les mesures de restriction à mettre en œuvre en période de sécheresse dans les ICPE. Dans un souci de simplification, il modifie le site internet sur lequel l'exploitant transmet ses consommations d'eau lors des épisodes de sécheresse. Il précise que les réductions doivent être appliquées sur les prélèvements dans les ressources qui sont concernées par la sécheresse. Il apporte également des modifications concernant la déduction d'un volume de « sécurité » du volume de référence auquel l'exploitant doit appliquer des réductions de sa consommation d'eau en cas de sécheresse.
- Le décret n° 2024-1098 du 2 décembre 2024 (JO du 4 décembre 2024) révisé les schémas d'aménagement et de gestion des eaux (Sage). Créé par la loi sur l'eau de 1992, cet outil de planification essentiel à la gestion locale de l'eau est adapté par ce décret pour répondre aux nouveaux enjeux, notamment du changement climatique et aux épisodes de rareté de la ressource en eau. Ce décret vise à accélérer l'élaboration des SAGE en resserrant, notamment,

les liens entre le SAGE et les documents d'urbanisme et les trajectoires des prélèvements sur un territoire.

D'autre part, le Plan Eau présenté fin mars 2023 comporte cinq mesures visant à faciliter le recours aux eaux non-conventionnelles (ENC - incluant les eaux usées traitées, mais également les eaux de pluie, les eaux grises, les eaux d'exhaure, etc.) et à contribuer ainsi aux économies de prélèvement d'eau sur un territoire. Ce plan a pour objectif de développer 1000 projets opérationnels d'ici à 2027.

En 2024, de nouveaux textes réglementaires, complétant ceux publiés en 2023, ont été publiés pour faciliter le recours aux ENC tout en encadrant les risques inhérents à ces pratiques :

- **Le décret 2024-33 du 24 janvier 2024** (JO du 25 janvier 2024) puis **le décret 2024 - 769 du 8 juillet 2024** (JO du 9 juillet 2024) fixent les modalités de recours aux ENC dans les entreprises du secteur alimentaire. Ce dernier décret est accompagné d'un arrêté daté du 8 juillet 2024 (JO du 9 juillet 2024) qui précise les niveaux de garantie sanitaire à atteindre en fonction des usages prévus ;
- **Le décret 2024-796 et l'arrêté du 12 juillet 2024** (JO du 13 juillet 2024) encadrent les conditions sanitaires d'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine (EICH) pour des usages domestiques. Ces deux textes ont été complétés et précisés par la note d'information DGS/EA4/2024/147 du 23 octobre 2024 (BO Santé du 31 octobre 2024) à destination des ARS et des préfets.

Protection et surveillance des masses d'eau

Un avis publié au JO du 6 octobre 2024 est venu préciser les modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du code de l'environnement, et conformément à l'arrêté du 26 juin 2023. Cet avis liste les méthodes analytiques, et les normes associées, des couples « élément de qualité biologique - méthode » à appliquer ainsi que leur date d'entrée en vigueur.

Transition énergétique & environnementale

Autorisation environnementale

Promulguée en octobre 2023, la loi Industrie verte vise à accélérer la réindustrialisation du pays, dans le respect de l'environnement. Afin de traduire cette ambition, deux décrets ont été pris en application de cette loi pour accélérer la libération de foncier industriel et l'implantation de nouvelles usines, notamment via la réduction des délais d'examen des demandes d'autorisation environnementale. Une instruction ministérielle est venue compléter ultérieurement le dispositif mis en place.

Le décret n° 2024-704 du 5 juillet 2024 permet tout d'abord la mise en œuvre des accélérations de certaines procédures d'urbanisme ou environnementales pour des projets industriels stratégiques. Plus précisément :

- Il définit la liste des secteurs des technologies favorables au développement durable pour lesquels les projets industriels sont rendus explicitement éligibles à la procédure de déclaration de projet prévue par l'article L.300-6 du code de l'urbanisme. Ainsi, parmi ces secteurs, est mentionné celui des technologies de décarbonations du bâtiment, celui des technologies de production, de réseau et de stockage de l'énergie bas-carbone ou encore celui du recyclage des déchets de matériaux.
- Il détaille les informations à fournir pour se voir reconnaître de manière anticipée la raison impérieuse d'intérêt public majeur (RIIPM), au sens de l'article L.411-2 du code de l'environnement, pour des projets industriels visés par une déclaration d'utilité publique, identifiés par décret comme projet d'intérêt national majeur (PINM) ou faisant l'objet d'une déclaration de projet au sens du code de l'urbanisme.

- Enfin, le décret précise que le préfet sera l'autorité compétente pour autoriser les travaux, installations, constructions et aménagement d'un projet industriel qualifié par décret de projet d'intérêt national majeur pour la transition écologique ou la souveraineté nationale (article R* 422-2 i) du code de l'urbanisme).

Ensuite, **le décret n° 2024-742 du 6 juillet 2024** permet, à travers des dispositions clés, de réduire les délais d'implantation industrielle et de favoriser la libération de fonciers industriels. Plus précisément :

- Il accélère l'examen des demandes d'autorisation environnementale. En application du nouvel article L. 181-10-1 du code de l'environnement dans sa rédaction issue de la Loi Industrie Verte, la phase d'enquête publique est, sauf exception, remplacée par une procédure de consultation du public parallélisée menée sous le contrôle du commissaire enquêteur. Cette consultation est désormais réalisée en parallèle de la phase d'examen de la demande par les services de l'Etat durant une période de 3 mois (portée à 4 mois lorsque l'avis de l'autorité environnementale est requis), là où ces deux étapes étaient précédemment conduites de manière successive sur une durée de 7 à 8 mois. D'autres délais de procédure sont par ailleurs raccourcis. A titre d'exemple, le pétitionnaire ne disposera plus que de 5 jours pour formuler des observations sur les remarques et propositions du public, contre les 15 jours prévus dans le cadre actuel de l'enquête publique.
Ces dispositions sont entrées en vigueur le 22 octobre 2024 et sont applicables aux demandes déposées à compter de cette date.
- Il améliore la gestion des cessations d'activité ICPE. Tout d'abord, le texte précise les conditions permettant à un exploitant, dont la cessation d'activité a été notifiée avant le 1er juin 2022, de bénéficier de la nouvelle procédure de cessation d'activité introduite par la loi d'accélération et de simplification de l'action publique (« Loi ASAP »). Le décret apporte également des précisions substantielles quant au contenu du mémoire de réhabilitation que l'exploitant est tenu de transmettre au Préfet. A ce titre, le traitement des sources de pollutions et des pollutions concentrées est rendu obligatoire (sauf dérogation encadrée), là où cette pratique relevait jusqu'ici de la simple recommandation issue de la Méthodologie nationale de gestion des sites et sols pollués de 2017. Le décret modifie en outre l'ensemble des articles du code de l'environnement relatifs à la procédure de tiers demandeur afin, entre autres, de faciliter sa substitution à l'exploitant pour la mise en sécurité du site (en plus de sa réhabilitation). Le texte prévoit aussi le renforcement des exigences de garanties financières à constituer pour le tiers demandeur et ouvre la possibilité aux collectivités d'être leur propre assureur lorsqu'elles interviennent en tant que tiers demandeur.

Ces dispositions sont entrées en vigueur le 7 juillet 2024.

ICPE

Face à l'importance de la sinistralité dans les installations de gestion des déchets, le ministère de la Transition écologique a renforcé les prescriptions en matière de prévention des incendies en prenant une succession d'arrêtés fin 2023 (pour les installations soumises au régime de l'enregistrement et les installations soumises à autorisation) et début 2024 (pour les installations soumises à déclaration).

Ainsi, l'arrêté du 8 janvier 2024 (TREP2330764A), qui modifie les prescriptions applicables aux installations de gestion de déchets soumises à déclaration, s'inscrit dans cette volonté de réforme.

En premier lieu, le nouveau texte modifie :

- l'arrêté du 27 mars 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à déclaration sous la rubrique

n° 2710-1 (installations de collecte de déchets dangereux apportés par leur producteur initial) ;

- l'arrêté du 27 mars 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées relevant du régime de la déclaration au titre de la rubrique n° 2710-2 (installations de collecte de déchets non dangereux apportés par leur producteur initial).

Au sein de ces arrêtés, il introduit des exigences, applicables à compter du 1er janvier 2025, en ce qui concerne le stockage des déchets d'équipements électriques et électroniques. A ce titre, il prévoit que ces déchets susceptibles de contenir des batteries au lithium doivent être séparés des autres déchets d'équipements électriques et électroniques lors de leur réception dans l'installation. Ils sont entreposés dans des conditions garantissant l'absence d'endommagement par des opérations de manutention.

En second lieu, il modifie :

- l'arrêté du 23 novembre 2011 relatif aux prescriptions générales applicables aux ICPE soumises à déclaration sous la rubrique 2791 (installation de traitement de déchets non dangereux à l'exclusion des installations visées aux rubriques 2720, 2760, 2771, 2780, 2781 et 2782) ;
- l'arrêté du 6 juin 2018 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations de transit, regroupement, tri ou préparation en vue de la réutilisation de déchets relevant du régime de la déclaration au titre de la rubrique n°s 2711 (déchets d'équipements électriques et électroniques), 2713 (métaux ou déchets de métaux non dangereux, alliage de métaux ou déchets d'alliage de métaux non dangereux), 2714 (déchets non dangereux de papiers, cartons, plastiques, caoutchouc, textiles, bois) ou 2716 (déchets non dangereux non inertes) de la nomenclature des installations classées ;
- l'arrêté du 6 juin 2018 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations de transit, regroupement ou tri de déchets dangereux relevant du régime de la déclaration au titre de la rubrique n° 2718.

Les modifications consistent à introduire de nouvelles exigences qui seront mises en place progressivement (certains entreront en vigueur en juillet 2024, d'autres en janvier 2025, et les dernières en janvier 2026). Parmi les exigences à mettre en œuvre le plus tôt possible, on notera l'obligation pour l'exploitant de réaliser et tenir à jour un plan de défense contre l'incendie dont le texte fixe le contenu minimum. De même, il doit organiser un exercice de défense contre l'incendie, lequel doit être renouvelé au moins tous les trois ans.

Notons qu'un arrêté du 4 juin 2024 (TREP2412145A) a ultérieurement corrigé certaines incohérences et erreurs rédactionnelles introduites par les textes de fin 2023 et début 2024.

Enfin, l'instruction ministérielle du 3 décembre 2024 (TCEP2421014) a défini les actions nationales 2025 de l'inspection des installations classées, qui sont au nombre de cinq : libération du foncier industriel, maîtrise des risques accidentels, installations de combustion, lutte contre le trafic de déchets et plan d'action interministériel « PFAS ».

Encadrement des émissions chimiques

Dans une communication publiée au journal officiel de l'Union Européenne le 26 avril 2024, la Commission européenne est venue préciser les critères et les principes directeurs de la notion "d'utilisations essentielles" d'une substance chimique. Ces critères permettent d'évaluer s'il est justifié, d'un point de vue sociétal, d'utiliser les substances les plus nocives. Dans les cas où l'utilisation est nécessaire pour la santé et/ou la sécurité et/ou si elle est essentielle au fonctionnement de la société, et s'il n'existe pas de solutions de remplacement acceptables, une substance chimique peut continuer à être utilisée à cette fin pendant un certain temps, précise ainsi l'exécutif européen.

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 non domestiques :

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 ISO 45001 :

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 Autres annexes

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com