



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE




**SI EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT DE LA
REGION D'EPERNON - SIEPARE (EX SIVOM DE
L'HADREP)**

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement 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
Aude GODART	Kevin DA COSTA	31/05/2025

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2024

Monsieur le Président,

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 Président, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

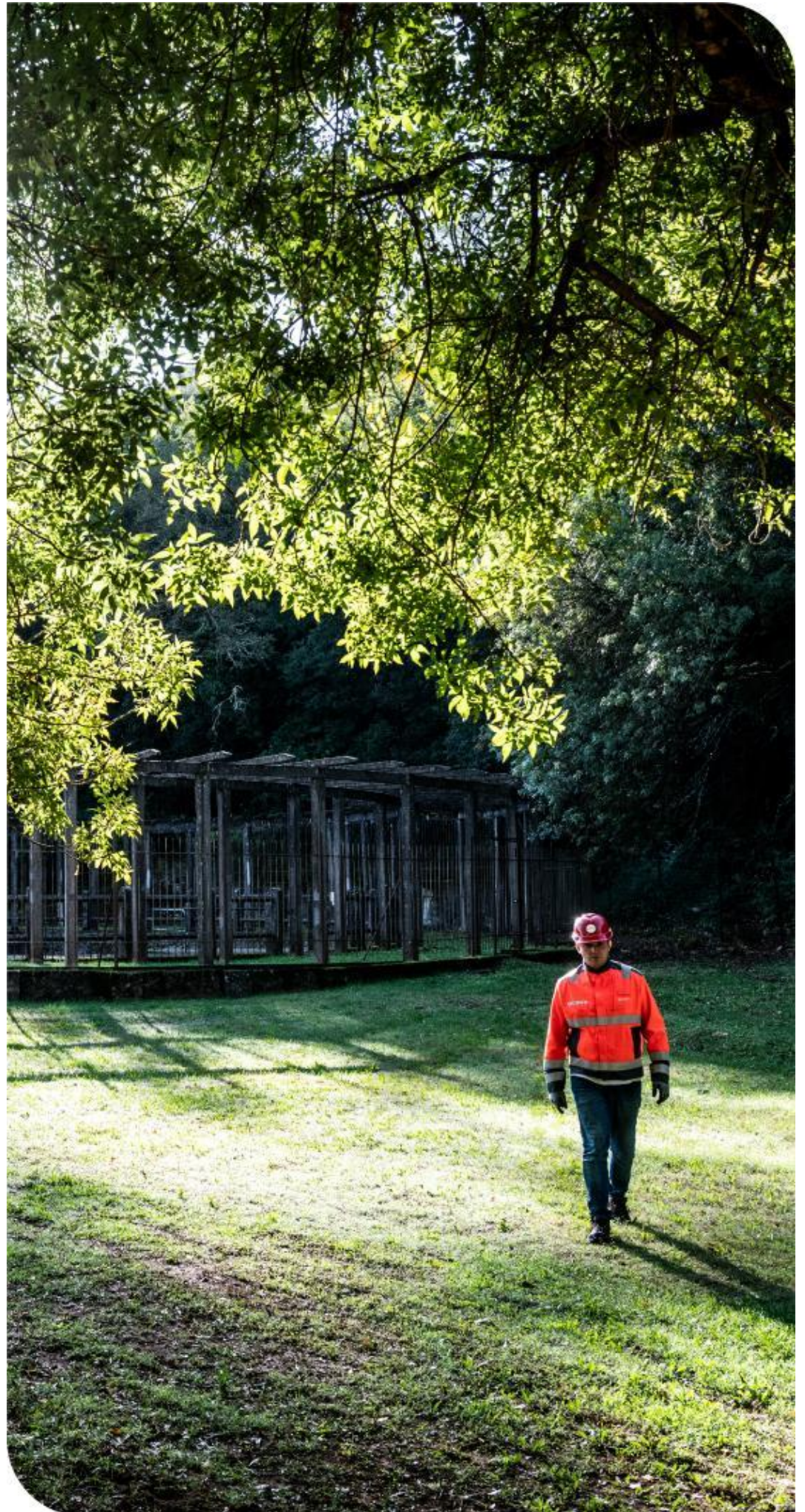
Sommaire

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 Le prix du service public de l'eau	14
1.7 L'essentiel de l'année 2024	15
1.7.1 L'astreinte	15
1.7.2 Évolutions réglementaires	17
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	22
2.1 Les consommateurs abonnés du service	23
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous	24
2.3 Données économiques	28
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	30
3.1 L'inventaire des installations	31
3.2 L'inventaire des réseaux	32
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine	34
3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux	34
3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]	34
3.4 Gestion du patrimoine	36
3.4.1 Les renouvellements réalisés	36
3.4.2 Les travaux neufs réalisés	37
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	38
4.1 La qualité de l'eau	39
4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau	39
4.1.2 L'eau produite et distribuée	40
4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau	41
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	42
4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit	42
4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution	43
4.2.3 La maîtrise des pertes en eau	45
4.3 La maintenance du patrimoine	47
4.3.1 Les opérations de maintenance des installations	47
4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau	49
4.3.3 Les recherches de fuites	49
4.4 L'efficacité environnementale	50
4.4.1 La protection des ressources en eau	50
4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine	50
4.4.3 La consommation de réactifs	50
4.4.4 La valorisation des sous-produits	51
4.5 L'état des biens et les propositions d'amélioration du patrimoine	52

5.	RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	53
5.1	<i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)</i>	54
5.2	<i>Situation des biens</i>	57
5.3	<i>Les investissements et le renouvellement</i>	58
5.4	<i>Les engagements à incidence financière</i>	61
5.4.1	Flux financiers de fin de contrat	61
5.4.2	Dispositions applicables au personnel	62
6.	ANNEXES	64
6.1	<i>La facture 120 m³</i>	65
6.2	<i>L'attestation d'assurance</i>	68
6.3	<i>Les données consommateurs par commune</i>	69
6.4	<i>Le synoptique du réseau</i>	70
6.5	<i>La qualité de l'eau</i>	71
6.5.1	La ressource	71
6.5.2	L'eau produite et distribuée	71
6.5.3	Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau	72
6.6	<i>Le bilan énergétique du patrimoine</i>	85
6.7	<i>Listes d'interventions</i>	86
6.7.1	Liste des fuites sur canalisations	86
6.7.2	Liste des fuites sur branchements	86
6.7.3	Liste des arrêts d'eau non programmés	86
6.7.4	Liste des arrêts d'eau programmés	86
6.7.5	Liste des interventions du Service Production	87
6.8	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	93
6.9	<i>Actualité réglementaire 2024</i>	105
6.10	<i>Glossaire</i>	116

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

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Pour toutes les **démarches des Consommateurs**, nous vous accueillons sur rendez-vous au **5 rue Paul Demange à Rambouillet**



Plus d'infos sur : <https://www.service.eau.veolia.fr/home.html>



TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



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

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

Un seul numéro : 0 969 368 624

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS



Territoire Yvelines – Région Ile de France – Les Hauts Graviers – CS10614 – 78713 BUCHELAY



Géraldine LEROY
Directrice de Territoire
geraldine.leroy@veolia.com
Tel 06 21 27 70 22



Audrey BIZET
Responsable Consommateurs
audrey.bizet@veolia.com
Tel 06 17 54 29 95



Guillaume MIGLIORINI
Directeur du Développement
guillaume.migliorini@veolia.com
Tel 06 23 05 10 93



Aude GODART
Manager Service Local Eau Potable
aude.godart@veolia.com
Tel 06 46 60 34 32



Julien GOUËLLO
Directeur des Opérations
julien.gouello@veolia.com
Tel 06 10 72 35 07

VEOLIA EAU - Agence de Rambouillet - 5, rue Paul Demange - 78120 Rambouillet

Le Territoire Yvelines : Une équipe à votre service !



1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	Compagnie des Eaux et de l'Ozone
✓ Périmètre du service	DROUE SUR DROUETTE, EPERNON, HANCHES
✓ Numéro du contrat	X111E
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2018
✓ Date de fin du contrat	31/12/2029
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégataire du service, Compagnie des Eaux et de l'Ozone 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 ADDUCT EAU POTABLE FORET RAMBOUILLET	Achat d'eau au SIAEP de la Région de Rambouillet
vente	SI ADDUCT EAU POTABLE FORET RAMBOUILLET	Vente d'eau au SIAEP de la Région de Rambouillet

1.3 Les chiffres clés

SI EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT DE LA REGION D'EPERNON - SIEPARE (EX SIVOM DE L'HADREP)

Chiffres clés



9 606

Nombre d'habitants desservis



4 437

Nombre d'abonnés
(clients)



3

Nombre d'installations de
production



5

Nombre de réservoirs



93

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



82,8

Rendement de réseau (%)



134

Consommation moyenne (l/hab/j)



3740

Nombre de demandes traitées

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)	9 666	9 606
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	3,05 €/m ³	3,36 €/m ³
[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)	86,8 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	120	120
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	84,3 %	82,8 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	5,75 m ³ /jour/km	6,12 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	5,20 m ³ /jour/km	5,57 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %	0,00 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	67 %	66 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	4	2
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	134	119
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	4,52 u/1000 abonnés	0,45 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	1,61 %	2,02 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,68 u/1000 abonnés	2,70 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	861 432 m ³	838 207 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	858 468 m ³	826 791 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	1 748 m ³	1 849 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	757 501 m ³	732 059 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	6 243 m ³	6 243 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	622 704 m ³	589 152 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	3	3
	Capacité totale de production	Délégataire	4 600 m ³ /j	4 600 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	5	5
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3 450 m ³	3 450 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	94 km	93 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	71 km	70 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	4 017	4 028
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	2	1
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	11	11
	Nombre de compteurs	Délégataire	4 720	4 752
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	196	172
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	4 424	4 437
	- Abonnés domestiques	Délégataire	4 405	4 381
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	18	20
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	1	1
	Volume vendu	Délégataire	719 176 m ³	679 490 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	405 061 m ³	383 164 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	211 400 m ³	220 030 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	102 715 m ³	96 581 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	148 l/hab/j	134 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	119 m ³ /abo/an	106 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'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	79 %	78 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire		
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Non	Non
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
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2023	VALEUR 2024
Energie relevée consommée	Délégataire	476 789 kWh	410 077 kWh

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

Prix pour 120 m³ d'eau potable (hors assainissement) = 3,36 €

EPERNON Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2025	Montant Au 01/01/2024	Montant Au 01/01/2025	N/N-1
Part délégataire			218,58	221,36	1,27%
Abonnement			60,66	61,40	1,22%
Consommation	120	1,3330	157,92	159,96	1,29%
Part SIEPARE			63,60	83,82	31,79%
Abonnement				14,22	
Consommation	120	0,5800	63,60	69,60	9,43%
Part FSIREP			8,40	9,84	17,14%
Consommation	120	0,0820	8,40	9,84	17,14%
Prélèvement sur la ressource en eau (Ag de l'eau)	120	0,0851	10,38	10,21	-1,64%
Organismes publics			45,60	57,36	
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120		45,60	-	-
Redevance consommation d'eau potable (Ag Eau)	120	0,4600	-	55,20	-
Redevance Performance Réseau Eau Potable (Ag Eau)	120	0,0180	-	2,16	-
Total € HT			346,56	382,59	31,66%
TVA			19,06	21,04	10,40%
Total TTC			365,62	403,63	30,36%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			3,05	3,36	30,36%

(*) 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.

A noter : le taux de la redevance bassin prélèvement retenu pour l'établissement des factures 120m3 est celui connu au moment de la production du rapport annuel. Ce taux fait l'objet d'actualisations régulières pour tenir compte des conditions économiques du contrat et des assiettes de consommation qui évoluent pendant toute la durée du contrat. Aussi le taux utilisé pour les factures 120 m3 peut s'avérer différent du dernier taux facturé ou du taux qui sera appliqué sur les prochaines factures

Les factures type sont présentées en annexe.

1.7 L'essentiel de l'année 2024

1.7.1 L'astreinte

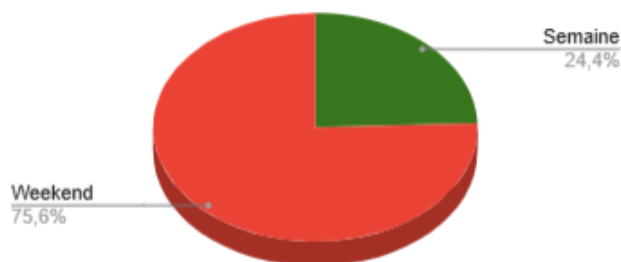
Grâce à une organisation d'**astreinte** hors heures ouvrées, le Territoire Yvelines assure ses missions 24h/24, tous les jours de l'année.

L'équipe d'astreinte Eau Potable est constituée de la manière suivante (par roulement 1 sem /4 environ)

- Un Responsable (y compris Direction du Territoire ou Manager / Responsable de Service) qui reçoit les appels téléphoniques et les appels du système de télégestion, joignable en permanence.
- Des exploitants du Réseau d'Eau Potable
- Un plombier
- Une équipe d'ouvriers intervenant pour des travaux de réparation de canalisations ou de fontes de voirie
- Un électromécanicien
- Un automaticien

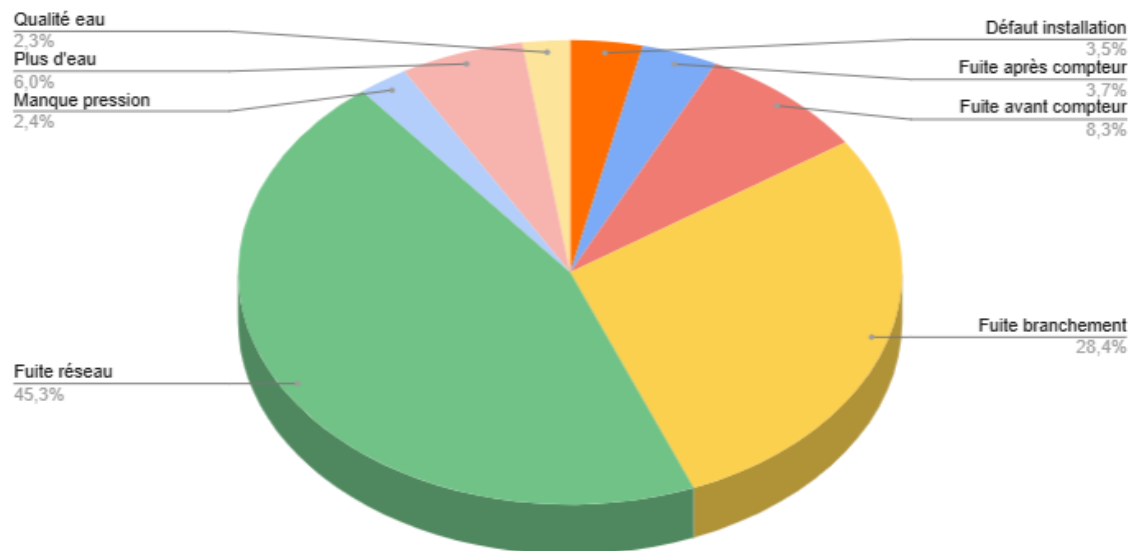
Ainsi, en 2023, nos équipes d'astreinte sont intervenues de la façon suivante :

Semaine, Weekend, Férié (temps intervention en min)	
Semaine	13 : 12
Weekend	40 : 49
Férié	0 : 00
Total	54 : 01



Jour, Nuit (temps intervention en min)	
JOUR	54 : 01
NUIT	0 : 00
Total	54 : 01

Objet de la demande (temps intervention en h:min)	
Défaut installation	1 :54
Fuite après compteur	2 :00
Fuite avant compteur	4 :30
Fuite branchement	15 :20
Fuite réseau	24 :28
Manque pression	1 :19
Plus d'eau	3 :15
Qualité eau	1 :15
Total	54 :01



Répartition par commune (temps intervention en min)	
DROUE SUR DROUETTE X111E	13 : 48
EPERNON X111E	38 : 58
HANCHES X111E	1 : 15
Total	54 : 01

1.7.2 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) portant modifications des dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau précise les dispositions essentielles de la réforme. Ce décret est complété par quatre 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) 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).

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 1^{er} 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 PRÉVENTION DES ENDOMMAGEMENTS DE 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.

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) est désormais pleinement entrée 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 1^{er} janvier 2023, notamment :

- elle renforce, dès le 1^{er} 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 1^{er} 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 ») et des métabolites de pesticide ont jalonné l'année 2024** : sur le plan législatif, réglementaire, institutionnel et, voire même, médiatique.

Ces deux 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 1^{er} 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 poly-fluorées (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 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.

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)	4 185	4 213	4 256	4 424	4 437	0,3%
domestiques ou assimilés	4 169	4 194	4 234	4 405	4 416	0,2%
non domestiques	15	18	21	18	20	11,11%
autres services d'eau potable	1	1	1	1	1	0,0%

□ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	58	90	41	38	47	23,7%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	400	848	376	627	317	-49,4%
Taux de clients mensualisés	43,4 %	46,4 %	48,3 %	51,0 %	53,5 %	4,9%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	22,8 %	22,5 %	21,3 %	20,2 %	20,0 %	-1,0%
Taux de mutation	9,7 %	20,5 %	9,0 %	14,4 %	7,3 %	-49,3%

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** L'accès 24/7 à un service consommateurs omnicanal, adapté à chacun
POUR ACCÉDER À CES SERVICES, TÉLÉCHARGEZ NOTRE APPLICATION ICI :
- 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 *

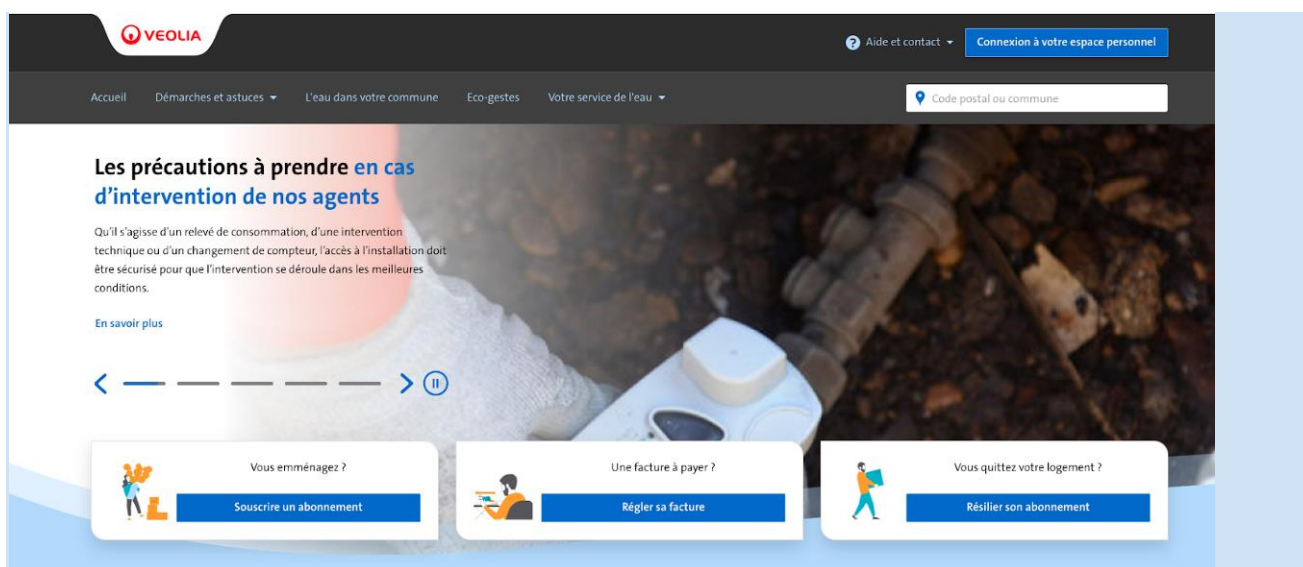
Nos engagements sont si précieux, qu'en cas de non respect, nous vous offrons 30 euros, lorsque vous nous le signalez. Rendez-vous sur eau.veolia.fr pour en savoir plus !

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 clés 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 écocgestes 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 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-Velin, 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	Principales caractéristiques
Téléphone	2 386
Internet	1 049
Courrier	135
Demandes ouvertes en Agence	170

*Nombre de demandes rattachées à un abonnement

Objet des demandes des consommateurs

Motif de la demande	Nombre de demandes traitées*
Abonnement et Résiliation	1 060
Facture et Paiement	1 901
Qualité de l'eau	1
Intervention	533
Branchement	45
Service et divers	200

*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	87	73	76	79	78	-1
La continuité de service	94	92	93	91	90	-1
La qualité de l'eau distribuée	79	72	77	74	73	-1
Le niveau de prix facturé	59	53	51	52	53	+1
La qualité du service client offert aux abonnés	82	71	73	72	72	0
Le traitement des nouveaux abonnements	87	72	75	75	76	+1
L'information délivrée aux abonnés	71	72	68	68	70	+2

Composition de votre eau !



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



Les 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 0,45/ 1000 abonnés.

	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,67	0,95	1,17	4,52	0,45
Nombre d'interruptions de service	7	4	5	20	2
Nombre d'abonnés (clients)	4 185	4 213	4 256	4 424	4 437

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	3,36 %	2,38 %	1,89 %	1,61 %	2,02 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	28 272	38 212	27 824	24 713	31 851
Montant facturé N - 1 en € TTC	841 292	1 608 410	1 475 933	1 535 158	1 573 854

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...).

□ *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 119 €.

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	4	4	3	4	2
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	248,89	255,68	197,39	134,26	118,98
Volume vendu selon le décret (m3)	717 113	723 247	760 320	719 176	679 490

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	84	74	68	69	104

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



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

3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
Usine de Production d'Eau Potable de Droue la Chevalerie	1 600
Usine de Production d'Eau Potable de l'Abîme	2 400
Usine de Production d'Eau Potable de Raizeux	600
Capacité totale	4 600

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir de La Diane	600
Réservoir de la Garenne aux Moines	50
Réservoir des Terres Menues	1 000
Réservoir ou château d'eau : _Res L'Abîme - 2x750 m3	1 500
Réservoir ou château d'eau : _Res Les Hautes Terres - 300 m3	300
Capacité totale	3 450

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Installation de reprise : _Rep La Diane	15
Installation de reprise : _Rep La Garenne aux Moines	60
Installation de reprise : _Rep Les Terres Menues	40
Installation de reprise : _Reprise L'Abîme	100
Usine de Surpression des Marmouzets	15

3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

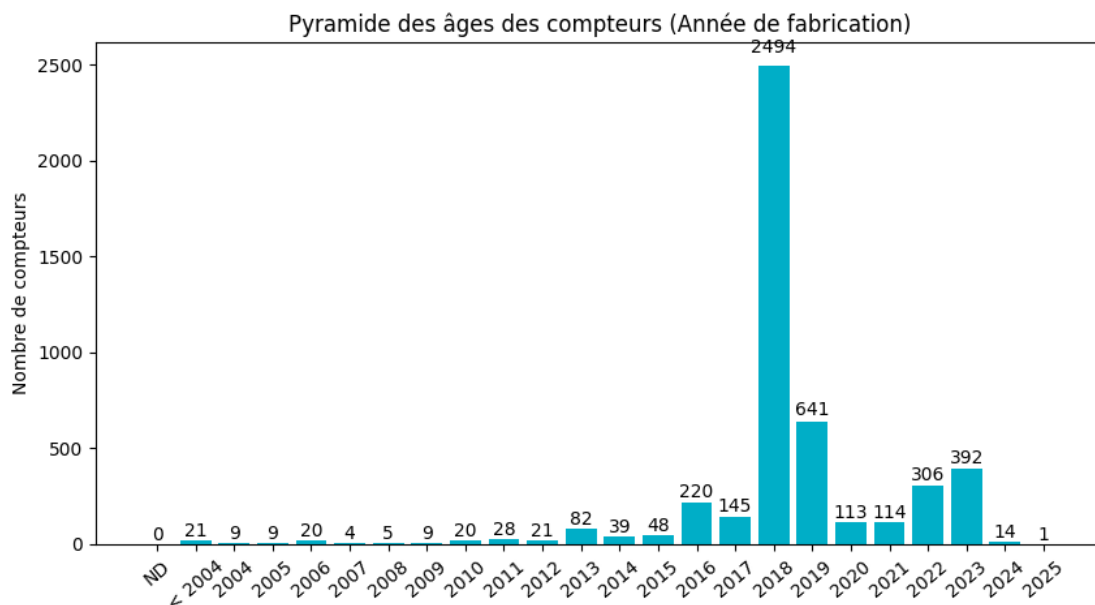
Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	93,3	92,9	92,9	94,2	93,4	-0,8%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	93 262	92 866	92 866	94 212	93 420	-0,8%
<i>dont canalisations</i>	70 108	69 712	69 712	70 992	70 134	-1,2%
<i>dont branchements</i>	23 154	23 154	23 154	23 220	23 286	0,3%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	151	172	172	173	173	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	145	145	145	146	146	0,0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	3	3	3	3	3	0,0%
<i>dont puisards d'incendie</i>	2	2	2	2	2	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	1	1	1	1	1	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	3 983	3 993	4 006	4 017	4 028	0,3%

(*) la diminution de 858 mètres linéaires par rapport à l'année précédente s'explique par la mise à jour des données patrimoniales dans le Système d'Information Géographique (SIG) tout au long de l'année. Il en est de même pour l'augmentation du nombre de branchements.

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	4 414	4 427	4 563	4 720	4 752	0,7%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	4 181	4 210	4 254	4 422	4 435	0,3%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	233	217	309	298	317	6,4%	

	Canalisation distribution (ml)
Longueur totale tous DN (ml)	70 134
DN 32 (mm)	359
DN 40 (mm)	430
DN 50 (mm)	2 168
DN 60 (mm)	4 648
DN 63 (mm)	2 833
DN 75 (mm)	3 166
DN 80 (mm)	9 645
DN 90 (mm)	529
DN 100 (mm)	10 078
DN 110 (mm)	1 459
DN 125 (mm)	882
DN 140 (mm)	184
DN 150 (mm)	21 144
DN 160 (mm)	4 128
DN 200 (mm)	5 795
DN 250 (mm)	2 645
DN indéterminé (mm)	41



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 (%)	0,27	0,28	0,00	0,00	0,00
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	70 108	69 712	69 712	70 992	70 134
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

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	90	90	90	120	120

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

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
EPERNON		
USINE DE PRODUCTION D EAU POTABLE DE RAIZEUX		
DEBITMETRE FORAGE RAIZEUX	Renouvellement	Cté de service
EPERNON		
RESERVOIR ET SURPRESSEUR DES TERRES MENUES		
DEBITMETRE DROUE	Renouvellement	Compte
EPERNON		
RESERVOIR ET SURPRESSEUR DE LA DIANE		
GROUPE ELECTROGENE	Rénovation	Cté de service

□ *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	4 414	4 427	4 563	4 720	4 752	0,7%
Nombre de compteurs remplacés	89	127	100	196	172	-12,2%
Taux de compteurs remplacés	2,0	2,9	2,2	4,2	3,6	-14,3%

Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre de branchements	3 983	3 993	4 006	4 017	4 028	0,3%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (*)	50	0	0	2	1	-50,0%

(*) par le Délégué et par la Collectivité

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre	Matériau
EPERNON	21/08/2024	RUE NORMAND	DN 25	PLOMB

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

Les branchements neufs réalisés par le délégataire

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
DROUE-SUR-DROUETTE	28/02/2024	RUE DENIS MENAGER	1	PEHD
DROUE-SUR-DROUETTE	06/05/2024	RUE DU LOUVEAU	1	PEHD
EPERNON	02/10/2024	RUE DE CADY	1	PEHD
HANCHES	29/05/2024	IMPASSE PINAULT	1	PEHD
HANCHES	11/06/2024	RUE DE LA PRAIRIE	7	PEHD

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-bêta-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	187	209	55
Physico-chimique	2643	1617	595

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	37	37	37	37	74	74
Physico-chimie	38	38	13	13	51	51

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

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 Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Turbidité	0	6,2	1	0	37	37	2 NFU

Un dépassement en Turbidité à été constaté le 18 Avril sur le réseau de Hanches . Le prélèvement de contrôle du 30 Avril n'a pas confirmé cette valeur .

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	99,80	105,80	4	mg/l	Sans objet
Chlorures	30	31	10	mg/l	250
Fluorures	110	110	4	µg/l	1500
Magnésium	6,50	6,90	4	mg/l	Sans objet
Nitrates	15	25	37	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,23	15	µg/l	0,5
Potassium	2,20	2,30	4	mg/l	Sans objet
Sodium	17,80	20,40	4	mg/l	200
Sulfates	33	34	10	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	27,62	30,08	10	°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 %	97,30 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	34	36	36	36	37
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	0	0	0
Nombre total de prélèvements	34	37	36	36	37
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	86,84 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	34	37	36	33	38
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	5	0
Nombre total de prélèvements	34	37	36	38	38

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

Chlorure de Vinyle Monomère

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

4.2 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

Les communes de **Hanches, Droué-sur-Drouette et Epernon** sont alimentées à partir des ressources suivantes :

- Forage de l'Abîme, ressource principale, situé sur la commune de Droue-sur-Drouette. Ce forage réalisé en 1999 se situe dans la vallée de la Guéville, affluent de la Drouette. Il capte la nappe de la craie jusqu'à 35 m de profondeur. Son débit d'exploitation est de 160 m³/h.
- Forage de la Chevalerie, seconde ressource du syndicat, situé sur la commune de Droue-sur-Drouette, le long de la Drouette à proximité de la gare d'Epernon. Il capte la nappe de la craie jusqu'à 35 m de profondeur. Son débit d'exploitation est de 40 m³/h.
- Forage de Raizeux, situé sur la commune de Raizeux, est peu sollicité depuis la mise en service du forage l'Abîme. Il capte la nappe de la craie à 27 m de profondeur et est exploité à 30 m³/h.

Le volume prélevé

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

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume prélevé (m3)	856 894	860 533	901 342	861 432	838 207	-2,7%
Volume prélevé par ressource (m3)						
Usine de Production d'Eau Potable de Droue la Chevalerie	260 047	264 798	319 780	245 951	247 564	0,7%
Usine de Production d'Eau Potable de l'Abîme	525 084	529 674	478 297	508 324	486 508	-4,3%
Usine de Production d'Eau Potable de Raizeux	71 763	66 061	103 265	107 157	104 135	-2,8%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	596 847	595 735	581 562	615 481	590 643	-4,0%
Eau souterraine influencée	260 047	264 798	319 780	245 951	247 564	0,7%

□ **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 prélevé (m3)	856 894	860 533	901 342	861 432	838 207	-2,7%
Besoin des usines	4 778	3 605	3 407	2 964	11 416	285,2%
Volume produit (m3)	852 116	856 928	897 935	858 468	826 791	-3,7%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	5 487	5 000	2 652	1 748	1 849	5,8%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	64 544	50 083	88 198	102 715	96 581	-6,0%
Volume mis en distribution (m3)	793 059	811 845	812 389	757 501	732 059	-3,4%

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)	5 487	5 000	2 652	1 748	1 849	5,8%
SI ADDUCT EAU POTABLE FORET RAMBOUILLET	5 487	5 000	2 652	1 748	1 849	5,8%

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)	717 113	723 247	760 320	719 176	679 490	-5,5%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	652 569	673 164	672 122	616 461	582 909	-5,4%
domestiques ou assimilés	443 703	442 778	407 034	405 061	362 879	-10,4%
non domestiques	208 866	230 386	265 088	211 400	220 030	4,1%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	64 544	50 083	88 198	102 715	96 581	-6,0%

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

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume vendu (m3)	717 113	723 247	760 320	719 176	679 490	-5,5%
<i>dont clients individuels</i>	554 390	533 672	564 778	515 646	458 441	-11,1%
<i>dont clients industriels</i>	81 021	94 576	70 454	74 618	71 696	-3,9%
<i>dont clients collectifs</i>	-381	608	101	5 846	13 303	127,6%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	64 544	50 083	88 198	102 715	96 581	-6,0%
<i>dont bâtiments communaux</i>	17 038	16 881	27 970	11 454	28 163	145,9%
<i>dont appareils publics</i>	501	943	950	1 028	3 437	234,3%

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

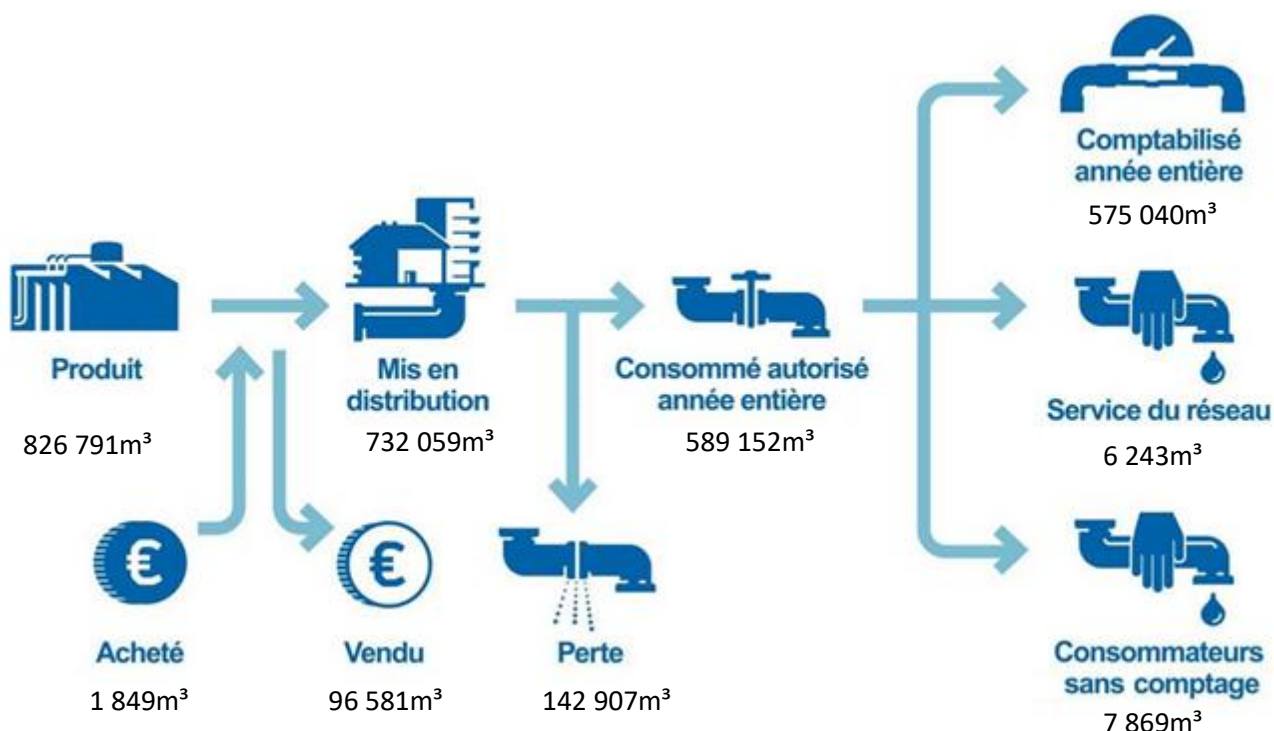
	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	64 544	50 083	88 198	102 715	96 581	-6,0%
SI ADDUCT EAU POTABLE FORET RAMBOUILLET	64 544	50 083	88 198	102 715	96 581	-6,0%

□ *Le volume consommé*

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

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	652 569	646 680	664 253	608 592	575 040	-5,5%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	652 569	646 680	664 253	608 592	575 040	-5,5%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	365	365	366	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 869	26 484	7 869	7 869	7 869	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	5 015	5 128	6 243	6 243	6 243	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	659 453	678 292	678 365	622 704	589 152	-5,4%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	659 453	678 292	678 365	622 704	589 152	-5,4%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	0,0%

□ *Synthèse des flux de volumes*



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 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	82,8	70,34	5,57	6,12	26,71

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)

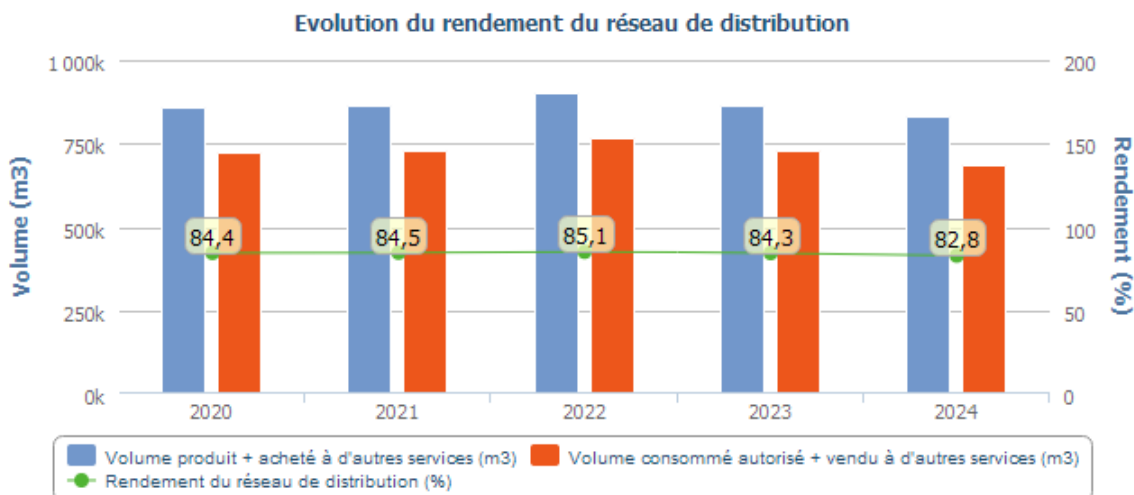
ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

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)	84,4 %	84,5 %	85,1 %	84,3 %	82,8 %	-1,8%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	659 453	678 292	678 365	622 704	589 152	-5,4%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	64 544	50 083	88 198	102 715	96 581	-6,0%
Volume produit (m3) C	852 116	856 928	897 935	858 468	826 791	-3,7%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	5 487	5 000	2 652	1 748	1 849	5,8%

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	5,48	6,49	5,82	5,75	6,12
Volume mis en distribution (m3) A	793 059	811 845	812 389	757 501	732 059
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	652 569	646 680	664 253	608 592	575 040
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	70 108	69 712	69 712	70 992	70 134

	2020	2021	2022	2023	2024
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	5,21	5,25	5,27	5,20	5,57
Volume mis en distribution (m3) A	793 059	811 845	812 389	757 501	732 059
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	659 453	678 292	678 365	622 704	589 152
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	70 108	69 712	69 712	70 992	70 134

4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

Les installations

Veolia Eau assure la maintenance et l'entretien des installations et des équipements liés à la production et à la distribution d'eau potable sur l'ensemble du périmètre du contrat.

Ces opérations interviennent soit dans le cadre d'une maintenance planifiée, nous parlons alors de maintenance préventive, ou bien faisant suite à un dysfonctionnement de l'équipement ou de l'installation, la maintenance curative.

Les opérations réalisées dans le cadre de la maintenance préventive sont listées de façon non exhaustive, ci-après :

Sur l'ensemble des ouvrages (forages, unités de traitement, réservoirs et surpressions) :

- Relevé mensuel des compteurs de fonctionnement (eau et horaires),
- Campagne mensuelle de prélèvements pour analyses,
- Contrôle semestriel des alarmes anti-intrusions,
- Nettoyage général des ouvrages autant que besoin et à minima nettoyage annuel (réservoirs).

Sur les installations de traitement (filtrations, chlorations) :

- Vérification hebdomadaire du fonctionnement des unités de traitement et des chlorations, réalisation d'analyses de terrain,
- Nettoyage et entretien mensuel des analyseurs : chlore, pH-mètre, turbidimètres,
- Nettoyage et entretien annuel des stabilisateurs et appareils de régulation.

Contrôle annuel des chaînes de mesure et d'alarme :

- Sondes piezo des forages et réservoirs, poires et sondes de désamorçage des pompes,
- Contrôle des pressostats manque d'eau et de sécurité,
- Contrôle de la chaîne de télégestion (alarmes...).

Entretien électromécanique général :

- Contrôle hydraulique et électrique des pompes tous les semestres,
- Thermographie annuelle des armoires électriques,
- Contrôle semestriel de la pression d'air dans les cuves de surpression.

Dans le cadre de la maintenance curative, les types d'intervention sont difficilement énumérables. Nous pouvons néanmoins identifier :

- Vérification avant remise en service suite défaut sur un groupe de pompage,
- Discordance sur appareils électromécanique (contacteurs, disjoncteurs),
- Anomalie de transmission des données via les chaînes de télégestion,
- Intervention sur défaut liaisons téléphoniques,
- Intervention suite coupure EDF ou autre défaut d'alimentation électrique.

Installation	Temps passé en Heures
Réservoir de Hanches	57,02
Réservoir de La Diane	69,37
Réservoir de la Garenne aux Moines	13,53
Réservoir des Terres Menues	51,10
Usine de Production d'Eau Potable de Droue la Chevalerie	191,32
Usine de Production d'Eau Potable de l'Abîme	142,32
Usine de Production d'Eau Potable de Raizeux	88,67
Usine de Surpression des Marmouzets	6,00
Total	619,32

Lavages de réservoir

Le nettoyage et la désinfection des réservoirs contribuent à la préservation de la qualité d'eau comme précisé dans l'article R1321-53 du code de la santé publique qui préconise un nettoyage annuel.

Cette opération se déroule en trois étapes :

- Le nettoyage des parois qui permet d'éliminer les dépôts qui se sont formés au cours de l'année. Ce nettoyage peut être mécanique (jet d'eau sous pression) ou chimique (produits permettant de dissoudre les dépôts trop importants),
- La désinfection au chlore qui a pour objectif de détruire bactéries et autres micro-organismes non éliminés lors du nettoyage ou introduits par l'intervention de l'équipe de nettoyage,
- Le contrôle de la qualité bactériologique de l'eau après remplissage du réservoir afin de vérifier l'efficacité du nettoyage et de la désinfection.

Le nettoyage annuel permet également de :

- Contrôler l'état général du réservoir, génie civil des cuves, revêtement intérieur, accès aux cuves,
- Contrôler et assurer la maintenance des sondes de mesures de niveau,

- Valider nos consignes de fonctionnement : par exemple vérifier qu'un réservoir peut être isolé de la distribution (effraction, pollution accidentelle ...).

Installation	Date	Conformité bactériologique
Réservoir de la Diane - cuve 1	03/07/2024	oui
Réservoir des Graviers - Hanches	04/07/2024	oui
Bâche la Garenne aux Moines - Epernon	05/09/2024	oui
L'Abime - Epernon	05/09/2024	oui
Réservoir de la Diane - cuve 2	09/09/2024	oui

4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

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

4.3.3 Les recherches de fuites

Commune	Linéaire inspecté
EPERNON	31 867

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

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	5	8	5	7	1	-85,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchement	13	8	10	13	5	-61,5%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,2	0,3	0,3	0,1	-66,7%
Nombre de fuites sur compteur	26	16	11	16	17	6,3%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites sur autre support	0			0	0	0%
Nombre de fuites réparées	44	32	26	36	23	-36,1%
Linéaire soumis à recherche de fuites	4 590	14 893	24 154	28 527	31 867	11,7%

4.4 L'efficacité environnementale

4.4.1 La protection des ressources en eau



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

	2020	2021	2022	2023	2024
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	69 %	69 %	66 %	67 %	66 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2020	2021	2022	2023	2024
Installation de production d'eau : _FOR Vinerville Hanches	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Usine de Production d'Eau Potable de Droue la Chevalerie	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
Usine de Production d'Eau Potable de l'Abîme	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Usine de Production d'Eau Potable de Raizeux	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %

4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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.

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	599 934	549 426	749 305	476 789	410 077	-14,0%

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

4.4.3 La consommation de réactifs

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

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

Réactifs	Quantité	Commentaires
CHLORE GAZEUX (kg)	392	Usine de Production d'Eau Potable de l'Abîme
EAU DE JAVEL 48° Cl (litres)	130	Réservoir de Hanches
EAU DE JAVEL 48° Cl (litres)	1030	Usine de Production d'Eau Potable de Droue la Chevalerie
EAU DE JAVEL 48° Cl (litres)	479	Usine de Production d'Eau Potable de Raizeux

4.4.4 La valorisation des sous-produits

□ *La valorisation des déchets liés au service*



RESPONSABILITÉ

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

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

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

4.5 L'état des biens et les propositions d'amélioration du patrimoine

L'état des biens

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement
Installation de captage	FORAGE L'ABÎME	Bon état de fonctionnement
Installation de production	USINE LA CHEVALERIE	Etat correct
Installation de production	USINE L'ABÎME	Très bon état général
Installation de production	USINE RAIZEUX	Etat correct
Installation de reprise	REP LA DIANE	Bon état de fonctionnement
Installation de reprise	REP LES TERRES MENEUES	Bon état de fonctionnement
Installation de reprise	REPRISE L'ABÎME	Bon état de fonctionnement
Réservoir	RES LA DIANE - 2X300 M3	Bon état de fonctionnement
Réservoir	RES L'ABÎME - 2X750 M3	Bon état de fonctionnement
Réservoir	RES LES HAUTES TERRES - 300 M3	Bon état de fonctionnement
Réservoir	RES LES TERRES MENEUES - 1000 M3	Bon état de fonctionnement
Surpresseur	SURP LES MARMOUZETS	Bon état de fonctionnement

Amélioration des biens

Type d'installation	Localisation	Commentaires
Forage / Protection des ressources	ENSEMBLE DES SITES	Etude de vulnérabilité des sites - PGSSE
Forage Chevalerie	DROUE SUR DROUETTE	Mise en sécurité échelle sous sol (accès poste injection chlore)
Forage Chevalerie	DROUE SUR DROUETTE	Création d'une évacuation d'eau pour installation des analyseurs (chloromètre à acheter + turbidimètre)
Surpresseur Terres Meneues	EPERNON	Adaptation de la partie hydraulique alimentant le débitmètre
Usine Abime	DROUE SUR DROUETTE	Mise en sécurité des forages avec trappes double peau
Usine Abime	DROUE SUR DROUETTE	Mise en sécurité des forages avec trappes double peau
Usine Abime	DROUE SUR DROUETTE	Décalage de l'implantation des bouteilles de chlore pour optimiser le process de tubing chlore

5.

RAPPORT
FINANCIER DU
SERVICE



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

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

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

□ Le CARE

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

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

Collectivité: X111E - SIVOM DE L'HADREP DSP-EAU

LIBELLE	CEP2023	2023	CEP2024	2024
PRODUITS	944 798	1 672 930	948 700	1 715 210
Exploitation du service	920 918	1 082 588	924 820	1 073 209
Collectivités et autres organismes publics		543 000		580 923
Travaux attribués à titre exclusif	3 000	32 762	3 000	43 462
Produits accessoires	20 880	14 580	20 880	17 616
CHARGES	882 814	1 690 820	883 612	1 660 768
Personnel	216 038	362 039	216 038	338 596
Energie électrique	68 426	78 287	68 639	73 349
Produits de traitement	19 117	2 293	19 194	2 064
Analyses	9 944	15 966	9 944	14 162
Sous-traitance, matières et fournitures	147 570	206 133	147 570	174 304
Impôts locaux et taxes	16 530	16 326	16 538	10 714
Autres dépenses d'exploitation	85 061	172 751	85 061	168 391
<i>télécommunications, poste et télégestion</i>		<i>12 366</i>		<i>10 157</i>
<i>engins et véhicules</i>		<i>52 140</i>		<i>49 257</i>
<i>informatique</i>		<i>49 462</i>		<i>56 615</i>
<i>assurances</i>		<i>7 200</i>		<i>2 214</i>
<i>locaux</i>		<i>63 754</i>		<i>58 632</i>
<i>autres</i>		<i>- 12 171</i>		<i>- 8 484</i>
Redevances contractuelles	0	3 249	0	10 249
Frais de contrôle	18 818	21 285	18 896	21 938
Contribution des services centraux et recherche	73 318	70 053	73 621	62 133
Collectivités et autres organismes publics		543 000		580 923
Charges relatives aux renouvellements	71 490	84 742	71 490	69 197
<i>pour garantie de continuité de service</i>	<i>3 241</i>	<i>4 673</i>	<i>3 241</i>	<i>6 382</i>
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	<i>68 249</i>	<i>80 069</i>	<i>68 249</i>	<i>82 804</i>
Charges relatives aux investissements	156 502	93 739	156 502	97 480
<i>programme contractuel (investissements)</i>	<i>156 502</i>	<i>93 739</i>	<i>156 502</i>	<i>97 480</i>
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement		20 959		17 275
RESULTAT AVANT IMPOT	61 984	- 17 889	65 088	54 442
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)		5 151		13 605
RESULTAT	61 984	15 447	65 088	40 837

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

□ **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.

CIE DES EAUX ET DE L'OZONE

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2024

Collectivité: X111E - SIVOM DE L'HADREP DSP-EAU

Eau

LIBELLE	2023	2024	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	1 030 397	1 031 616	0,12 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 020 995	1 036 509	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 402	- 4 893	
Ventes d'eau à d'autres services publics	38 665	33 016	-14,61 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	35 813	36 910	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 853	- 3 894	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	13 526	8 576	-36,60 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	13 526	8 576	
Exploitation du service	1 082 588	1 073 209	-0,87 %
Produits : part de la collectivité contractante	334 017	380 356	13,87 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	334 149	383 365	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 132	- 3 008	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	60 704	56 276	-7,29 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	61 329	58 310	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 625	- 2 034	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	148 258	144 291	-2,68 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	146 202	145 341	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 055	- 1 050	
Autres redevances	20	0	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	21 750	0	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 21 730	0	
Collectivités et autres organismes publics	543 000	580 923	6,98 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	32 762	43 462	32,66 %
Produits accessoires	14 580	17 616	20,82 %

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

03/03/25

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.

INFORMATION COMPLEMENTAIRE

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

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

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

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

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

Le chiffre ainsi obtenu pour 2024 pour le contrat ressort à **51 216 €**

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 4.5

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

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

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

5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

Programme contractuel d'investissement

Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)	Montant en €
Réseau	
COMPTEURS EAU	60,72
COMPTEURS EAU Equipé	3 216,60

Les 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
Equipements (€)	4 374,64
Compteurs (€)	2 007,63

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 :

COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE
CONTRAT X111E - SIVOM DE L'HADREP - EAU
FONDS DE RENOUVELLEMENT
(PERIODE 01/01/2018 au 31/12/2029)

D0= 68 249,00

Euros

Date	Libellé	Indice K	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
janv-18	Dotation 2018		68 249,00		68 249,00
janv-18	K	1,00000			68 249,00
déc-18	Rnvt 3 brts			7 518,48	60 730,52
déc-18	Rnvt pompe 2 82m3/h droue sur drouette usine de production d eau potable de la chevalerie			3 476,94	57 253,58
déc-18	Rnvt dispositif anti-belier droue sur drouette usine de production d eau potable de la chevalerie			5 400,00	51 853,58
déc-18	Rnvt debitmetre refoulement epernon reservoir et surpresseur des terres menues			1 451,02	50 402,56
déc-18	Rnvt debitmetre droue epernon reservoir et surpresseur des terres menues			1 300,00	49 102,56
déc-18	Rnvt armoire de commande epernon reservoir et surpresseur des terres menues			32 977,96	16 124,60
déc-18	Rnvt telegestion epernon reservoir et surpresseur des terres menues			5 496,33	10 628,27
déc-18	Rnvt automate epernon reservoir et surpresseur des terres menues			10 992,65	- 364,38
					- 364,38
	Report solde année précédente				- 364,38
janv-19	Dotation 2019		70 179,56		69 815,18
janv-19	K	1,02829			69 815,18
déc-19	Rnvt 3 brts			4 311,61	65 503,57
déc-19	Rnvt 1467 Compteurs			130 405,47	- 64 901,90
déc-19	Rénov telegestionreservoir et surpresseur de la garenne aux moines epernon			658,86	- 65 560,76
déc-19	Rnvt compteureservoir des graviers hanches			1 105,52	- 66 666,28
déc-19	Rnvt pompe doseusereservoir des graviers hanches			576,09	- 67 242,37
					- 67 242,37
	Report solde année précédente				- 67 242,37
janv-20	Dotation 2020		71 688,82		4 446,45
janv-20	K	1,05040			4 446,45
déc-20	Rnvt 2014 Compteurs			176 910,58	- 172 464,13
déc-20	Rnvt telegestion droue sur drouette us de surpression des marmouzets			2 069,12	- 174 533,25
déc-20	Rnvt pompe 2 epernon station de reprise de l abime			2 237,48	- 176 770,73
déc-20	Rnvt stabilisateur amont epernon station de reprise de l abime			1 322,16	- 178 092,89
déc-20	Rénov deshumidificateur epernon reservoir et surpresseur de la diane			1 063,46	- 179 156,35
déc-20	Rnvt compteur hanches reservoir des graviers			1 156,52	- 180 312,87
					- 180 312,87
	Report solde année précédente				- 180 312,87
janv-21	Dotation 2021		72 374,99		- 107 937,88
janv-21	K	1,06046			- 107 937,88
déc-21	Rnvt 111 Compteurs			9 536,39	- 117 474,27
déc-21	Rnvt armoire de commande general droue sur drouette us de surp des marmouzets			2 407,84	- 119 882,11
déc-21	Rnvt pompe 1 epernon for de l abime			2 200,00	- 122 082,11
déc-21	Rnvt equipement hydraulique hanches rés des graviers			6 708,30	- 128 790,41
					- 128 790,41

	Report solde année précédente				- 128 790,41
janv-22 janv-22 déc-22 déc-22	Dotation 2022 K Rnvt 107 Compteurs Rnvt pompe 2 us d prod d'ep de la chevalerie	1,10960	75 729,09	17 535,00 3 398,74	- 53 061,32 - 53 061,32 - 70 596,32 - 73 995,06 - 73 995,06
	Report solde année précédente				- 73 995,06
janv-23 janv-23 déc-23 déc-23 déc-23 déc-23 déc-23 déc-23 déc-23	Dotation 2023 K Rnvt 208 Compteurs Rnvt automate epeRnon unite traitement pesticide de l abime Rénov filtres a charbon unite traitement pesticide de l abime Rnvt dispositif anti-belier 1 reservoir et surpresseur des terres menues Rnvt dispositif anti-belier 2 reservoir et surpresseur des terres menues Rnvt pompe 1 24m3/h reservoir et surpresseur de la diane	1,17319	80 068,98	24 356,68 4 736,34 3 523,01 4 262,15 4 262,18 1 795,78	6 073,92 6 073,92 - 18 282,76 - 23 019,10 - 26 542,11 - 30 804,26 - 35 066,44 - 36 862,22 - 36 862,22
	Report solde année précédente				- 36 862,22
janv-24 janv-24 déc-24 déc-24	Dotation 2024 K Rnvt 167 Compteurs Rnvt debitmetre reservoir et surpresseur des terres menues	1,21327	82 804,26	19 423,14 2 393,46	45 942,04 45 942,04 26 518,90 24 125,44 24 125,44

5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

Régularisations de TVA

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

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

Biens de retour

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

Biens de reprise

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

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 masse salariale correspondante).

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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

6.

ANNEXES



6.1 La facture 120 m³

DROUE SUR DROUETTE & EPERNON	m3	Prix au 01/01/2025	Montant au 01/01/2024	Montant au 01/01/2025	N/N-1
Production et distribution de l'eau			300,96	315,39	4,80%
Part délégataire			218,58	221,36	1,27%
Abonnement			60,66	61,40	1,22%
Consommation	120	1,3330	157,92	159,96	1,29%
Part SIEPARE			63,60	83,82	31,79%
Abonnement			0,00	14,22	-
Consommation	120	0,5800	63,60	69,60	9,43%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0851	10,38	10,21	-1,62%
Collecte et dépollution des eaux usées			275,70	354,13	28,45%
Part délégataire			174,90	180,19	3,02%
Abonnement		88,9200	86,32	88,92	3,01%
Consommation	120	0,7606	88,58	91,27	3,03%
Part SIEPARE			100,80	173,94	72,56%
Abonnement		22,7400	0,00	22,74	-
Consommation	120	1,2600	100,80	151,20	50,00%
Organismes publics			116,65	70,56	-39,51%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,0000	45,60	0,00	100,00%
Modernisation du réseau de collecte (Agence de l'Eau)	120	0,0000	22,20	0,00	100,00%
Consommation Part FSIREP	120	0,0820	8,40	9,84	17,14%
Redevance consommation d'eau potable (Agence de l'Eau)	120	0,4600	0,00	55,20	-
Redevance Performance Réseau Eau Potable (Agence de l'Eau)	120	0,0180	0,00	2,16	-
Redevance Performance Réseau Assainissement (Agence de l'Eau)	120	0,0280	0,00	3,36	-
TVA			48,85	56,79	16,25%
TOTAL € TTC			693,32	796,88	14,94%

(*) 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 et TVA" de la facture transmise aux usagers. Pour des facilités de comparaison pour les besoins du RAD 2024, elle a été maintenue pour cette année dans la rubrique "Production et distribution de l'eau" dans le tableau de présentation de la facture du RAD. Elle sera réintégrée dans la bonne rubrique à partir du RAD 2025.

HANCHES STGS	m3	Prix au 01/01/2025	Montant au 01/01/2024	Montant au 01/01/2025	N/N-1
Production et distribution de l'eau			300,96	315,39	4,80%
Part délégataire			218,58	221,36	1,27%
Abonnement			60,66	61,40	1,22%
Consommation	120	1,3330	157,92	159,96	1,29%
Part SIEPARE			63,60	83,82	31,79%
Abonnement			-	14,22	
Consommation	120	0,5800	63,60	69,60	9,43%
Part FSIREP			8,40	0,00	100,00%
Consommation	120		8,40	0,00	-100,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0851	10,38	10,21	-1,62%
Collecte et dépollution des eaux usées			275,70	501,43	81,88%
Part délégataire			174,90	180,19	3,03%
Abonnement			86,32	88,92	3,01%
Consommation	120	0,7606	88,58	91,27	3,04%
Part STGS			0,00	147,30	-
Abonnement				37,74	-
Consommation	120	0,9130		109,56	-
Part SIEPARE			100,80	173,94	72,56%
Abonnement				22,74	-
Consommation	120	1,2600	100,80	151,20	50,00%
Organismes publics			125,05	70,56	-43,57%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120		45,60	0,00	-
Modernisation du réseau de collecte (Agence de l'Eau)	120		22,20	0,00	-
Consommation Part FSIREP	120	0,0820	8,40	9,84	17,14%
Redevance consommation d'eau potable (Agence de l'Eau)	120	0,4600	0,00	55,20	-
Redevance Performance Réseau Eau Potable (Agence de l'Eau)	120	0,0180	0,00	2,16	-
Redevance Performance Réseau Assainissement (Agence de l'Eau)	120	0,0280	0,00	3,36	-
TVA			48,85	70,98	45,30%
TOTAL € TTC			693,32	958,36	38,23%

(*) 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 et TVA" de la facture transmise aux usagers. Pour des facilités de comparaison pour les besoins du RAD 2024, elle a été maintenue pour cette année dans la rubrique "Production et distribution de l'eau" dans le tableau de présentation de la facture du RAD. Elle sera réintégrée dans la bonne rubrique à partir du RAD 2025.

HANCHES LE PATY	m3	Prix au 01/01/2025	Montant au 01/01/2024	Montant au 01/01/2025	N/N-1
Production et distribution de l'eau			292,56	315,39	7,80%
Part délégataire			218,58	221,36	1,27%
Abonnement			60,66	61,40	1,22%
Consommation	120	1,3330	157,92	159,96	1,29%
Part SIEPARE			63,60	83,82	31,79%
Abonnement			0,00	14,22	-
Consommation	120	0,5800	63,60	69,60	9,43%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0851	10,38	10,21	-1,62%
Collecte et dépollution des eaux usées			284,10	363,97	28,11%
Part délégataire			174,90	180,19	3,02%
Abonnement			86,32	88,92	3,01%
Consommation	120	0,7606	88,58	91,27	3,03%
Part SIEPARE			100,80	173,94	72,56%
Abonnement			0,00	22,74	-
Consommation	120	1,2600	100,80	151,20	50,00%
Organismes publics			117,03	171,16	46,25%
Consommation Part FSIREP	120	0,0820	8,40	9,84	17,14%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,0000	45,60	56,90	24,78%
					-
Modernisation du réseau de collecte (Agence de l'Eau)	120	0,0000	22,20	0,00	100,00%
Redevance consommation d'eau potable (Agence de l'Eau)	120	0,4600	0,00	55,20	-
Redevance Performance Réseau Eau Potable (Agence de l'Eau)	120	0,0180	0,00	2,16	-
Redevance Performance Réseau Assainissement (Agence de l'Eau)	120	0,0000	0,00	0,00	-
TVA			49,23	56,90	15,58%
TOTAL € TTC			742,92	907,42	22,14%

(*) 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 et TVA" de la facture transmise aux usagers. Pour des facilités de comparaison pour les besoins du RAD 2024, elle a été maintenue pour cette année dans la rubrique "Production et distribution de l'eau" dans le tableau de présentation de la facture du RAD. Elle sera réintégrée dans la bonne rubrique à partir du RAD 2025.

6.2 L'attestation d'assurance

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, Veolia a souscrit aux polices d'assurance suivantes :

- Assurance de responsabilité civile : cette assurance couvre Veolia des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, quel qu'en soit le fondement juridique, que Veolia est susceptible d'encourir vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations.
- Assurance de dommages aux biens : cette assurance est souscrite par Veolia pour son propre compte. Elle a pour objet de garantir les biens affermés contre les dommages résultant de l'exploitation du service.

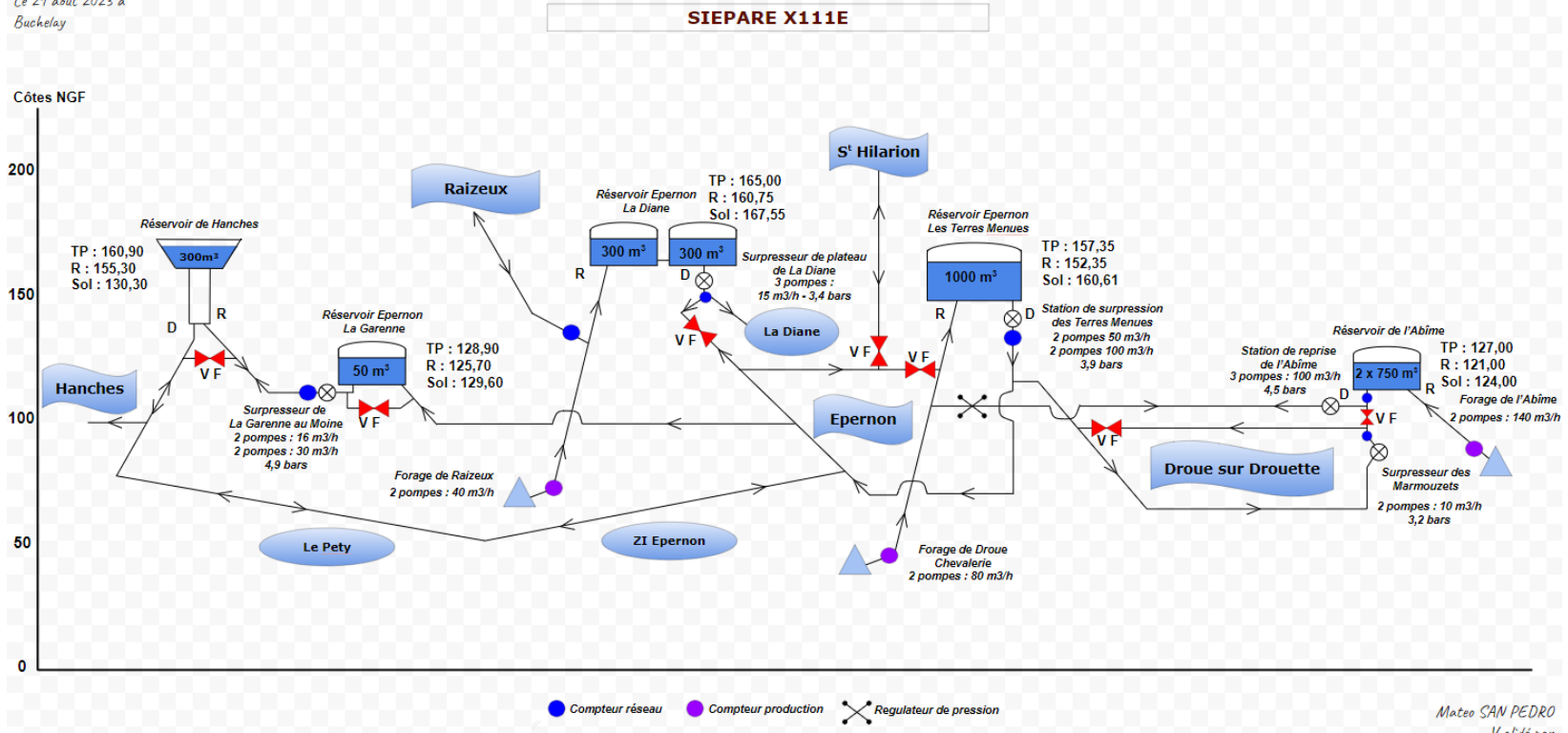
L'ensemble de ces attestations d'assurance est disponible sur simple demande de la Collectivité.

6.3 Les données consommateurs par commune

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
DROUE SUR DROUETTE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 299	1 288	1 279	1 265	1 251	-1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	548	552	556	565	570	0,9%
Volume vendu (m3)	82 461	63 569	62 602	53 739	49 410	-8,1%
EPERNON						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	5 617	5 659	5 701	5 669	5 615	-1,0%
Nombre d'abonnés (clients)	2 538	2 550	2 565	2 687	2 696	0,3%
Volume vendu (m3)	460 248	472 329	493 529	448 059	427 758	-4,5%
HANCHES						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 758	2 748	2 739	2 732	2 740	0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	1 098	1 110	1 134	1 171	1 170	-0,1%
Volume vendu (m3)	107 837	110 782	108 122	106 794	97 872	-8,4%
Autre(s)						
Volume vendu (m3)	2 023	26 484	7 869	7 869	7 869	0,0%

6.4 Le synoptique du réseau

Le 21 août 2023 à
Buchelay



6.5 La qualité de l'eau

6.5.1 La ressource

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2	18	18
Physico-chimique	402	402	915	915

6.5.2 L'eau produite et distribuée

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

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

Conformité des prélèvements

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

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

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

Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	74	74	74	74
Physico-chimique	1356	1356	310	310
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	111	111	117	117
Physico-chimique	407	406	293	293
Paramètres soumis à une valeur indicative				
Physico-chimique	108	108	60	60

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.

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

PC - Droue - La Chevalerie

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	2	n/100ml	
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	3	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	324	324	324	1	mg/l	
pH à température de l'eau	6.8	7.033	7.3	3	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.27	7.27	7.27	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.24	7.24	7.24	1	Unité pH	
TH Calcique	28.175	28.175	28.175	1	°F	
TH Magnésien	4.41	4.41	4.41	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	26.55	26.55	26.55	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	32.5	32.5	32.5	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	3	NFU	
Benzotriazole	0	0	0	4	µg/L	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Indice Hydrocarbure	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	12.7	13.867	14.7	3	°C	
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Fer total	0	0	0	3	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Acetochlore ESA	0	0	0	5	µg/l	
Acetochlore OXA	0	0	0	4	µg/l	
Alachlore ESA	0	0	0	5	µg/l	
Chlorothalonil R471811	0.482	0.482	0.482	1	µg/l	
Dimétachlore ESA (CGA 354742)	0	0	0	3	µg/L	<= 0.9
Dimétachlore ESA (CGA 354742)	0	0	0	2	µg/L	
Diméthachlore CGA 369873	0	0.022	0.032	5	µg/L	
Diméthénamide ESA	0	0	0	5	µg/L	
Diméthénamide OXA	0	0	0	5	µg/L	
Metazachlore ESA	0.034	0.061	0.09	5	µg/l	
Metazachlore OXA	0	0.018	0.035	5	µg/l	
Metolachlore ESA	0	0	0	5	µg/l	
Metolachlore NOA	0	0	0	5	µg/l	
Metolachlore OXA	0	0	0	5	µg/l	
Calcium	112.7	112.7	112.7	1	mg/l	
Chlorures	33	33	33	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	683	702.667	727	3	µS/cm	
Magnésium	10.5	10.5	10.5	1	mg/l	

Potassium	2	2	2	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	20.9	20.9	20.9	1	mg/l	
Sodium	15.6	15.6	15.6	1	mg/l	<= 200
Sulfates	36	36	36	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.5	0.58	0.71	3	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	7.5	7.5	7.5	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	74	74	74	1	%sat.	>= 30
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0.024	0.044	5	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0.077	0.083	0.093	5	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 4
Nitrates	39	40.267	41.8	3	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.78	0.78	0.78	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.023	0.023	0.023	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	22	22	22	1	µg/l	<= 1500
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	140	140	140	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Dibutyletain cation	0	0	0	1	µg/L	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 total	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Chloridazone desphényl	0	0.004	0.022	5	µg/L	<= 2
Chloridazone méthyl desphényl	0	0.004	0.007	5	µg/L	<= 2
Chlorothalonil SA (R417888)	0.052	0.058	0.064	3	µg/l	<= 2
Dichlorobenzamide-2,6	0.045	0.056	0.08	6	µg/l	<= 2
Pesticides totaux	0	0.05	0.25	6	µg/l	<= 5
Ac. perfluorodécane sulfonique	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluorododécane sulfoniq	0	0	0	3	µg/l	
Ac. perfluorododécanoiq PFDODA	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluorononane sulfonique	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluoropent.sulf (PFPeS)	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluorotridécane sulfonic	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluoroundécane sulfonic	0	0	0	3	µg/l	
Ac. sulfonique de perfluorooct	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluorobutanesulfoniqu	0	0	0	3	µg/l	

Acide perfluorobutanoïque	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluorooctanoïque	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluorodecanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluoroheptane sulfoni	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluoroheptanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluorohexane sulfonic	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluorohexanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluorononanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluoropentanoïque	0	0	0	3	µg/l	
(PFTrDA) Ac. PFtridecanoïque	0	0	0	3	µg/l	
(PFUnDA) Acide PFundecanoïque	0	0	0	3	µg/l	
Somme des 20 PFAS	0	0	0	3	µg/l	<= 2
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0.18	0.18	0.18	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.18	0.18	0.18	1	µg/l	
Atrazine	0.036	0.039	0.042	5	µg/l	<= 2
Simazine	0.006	0.006	0.007	5	µg/l	<= 2
Ethidimuron	0.006	0.006	0.006	1	µg/l	<= 2

PC - L'Abîme

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		5	2	n/100ml	
Coliphages somatiques (100ml)	0		0	1	UFP/100ml	<= 50
E.Coli /100ml	0		3	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
pH à température de l'eau	6.89	6.895	6.9	2	Unité pH	
Turbidité	0	0.15	0.3	2	NFU	
Benzotriazole	0.025	0.036	0.049	4	µg/L	
Température de l'eau	12	12	12	2	°C	
Fer total	0	5	10	2	µg/l	
Acetochlore ESA	0	0	0	5	µg/l	
Acetochlore OXA	0	0	0	5	µg/l	
Alachlore ESA	0	0	0	5	µg/l	
Dimétachlore ESA (CGA 354742)	0	0	0	2	µg/L	<= 0.9
Dimétachlore ESA (CGA 354742)	0	0	0	3	µg/L	
Diméthachlore CGA 369873	0	0	0	5	µg/L	
Diméthénamide ESA	0	0	0	5	µg/L	
Diméthénamide OXA	0	0	0	5	µg/L	
Metazachlore ESA	0	0	0	5	µg/l	
Metazachlore OXA	0	0	0	5	µg/l	
Metolachlore ESA	0	0	0	5	µg/l	
Metolachlore NOA	0	0	0	5	µg/l	
Metolachlore OXA	0	0	0	5	µg/l	
Conductivité à 25°C	615	620.5	626	2	µS/cm	
Carbone Organique Total	0.9	0.9	0.9	2	mg/l C	<= 10
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0.018	0.038	5	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0.048	0.063	0.085	5	µg/l	<= 2
Nitrates	14	14.35	14.7	2	mg/l	<= 100
Ac. perfluorodécane sulfonique	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluorododécane sulfoniqu	0	0	0	3	µg/l	
Ac. perfluorododécanoïq PFDODA	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluorononane sulfonique	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluoropent.sulf (PFPeS)	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluorotridécane sulfonic	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluoroundécane sulfonic	0	0	0	3	µg/l	
Ac. sulfonique de perfluorooct	0.001	0.002	0.003	3	µg/l	
Acide perfluorobutanesulfoniqu	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluorobutanoïque	0	0.001	0.002	3	µg/l	
Acide perfluorooctanoïque	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluorodécanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluoroheptane sulfoni	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluoroheptanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluorohexane sulfonic	0	00	0.001	3	µg/L	
Acide perfluorohexanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluorononanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluoropentanoïque	0	0	0	3	µg/l	
(PFTrDA) Ac. PFtridecanoïque	0	0	0	3	µg/l	
(PFUnDA) Acide PFundecanoïque	0	0	0	3	µg/l	
Somme des 20 PFAS	0.001	0.003	0.004	3	µg/l	<= 2
Atrazine	0.019	0.023	0.03	5	µg/l	<= 2

Simazine	0	0.002	0.006	5	µg/l	<= 2
----------	---	-------	-------	---	------	------

PC - Raizeux

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
pH à température de l'eau	7.17	7.17	7.17	1	Unité pH	
Turbidité	0	0	0	1	NFU	
Benzotriazole	0	0	0	3	µg/L	
Température de l'eau	13.2	13.2	13.2	1	°C	
Fer total	0	0	0	1	µg/l	
Acetochlore ESA	0	0	0	3	µg/l	
Acetochlore OXA	0	0	0	3	µg/l	
Alachlore ESA	0	0	0	3	µg/l	
Dimétachlore ESA (CGA 354742)	0	0	0	2	µg/L	<= 0.9
Dimétachlore ESA (CGA 354742)	0	0	0	1	µg/L	
Diméthachlore CGA 369873	0	0.017	0.027	3	µg/L	
Diméthénamide ESA	0	0	0	3	µg/L	
Diméthénamide OXA	0	0	0	3	µg/L	
Metazachlore ESA	0.035	0.051	0.066	3	µg/l	
Metazachlore OXA	0	0	0	3	µg/l	
Metolachlore ESA	0	0	0	3	µg/l	
Metolachlore NOA	0	0	0	3	µg/l	
Metolachlore OXA	0	0	0	3	µg/l	
Conductivité à 25°C	696	696	696	1	µS/cm	
Carbone Organique Total	0.9	0.9	0.9	1	mg/l C	<= 10
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0.02	0.037	3	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0.037	0.041	0.046	3	µg/l	<= 2
Nitrates	40.2	40.2	40.2	1	mg/l	<= 100
Chlorothalonil SA (R417888)	0.04	0.04	0.04	1	µg/l	<= 2
Atrazine	0.012	0.014	0.016	3	µg/l	<= 2

UP - L'Abîme

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.1	7.1	7.1	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Turbidité	0.39	0.39	0.39	1	NFU	<= 2
Température de l'eau	11.5	11.5	11.5	1	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	542	542	542	1	µS/cm	[200 - 1200]
Chlore libre	0.42	0.42	0.42	1	mg/l	
Chlore total	0.44	0.44	0.44	1	mg/l	

UP - Mélange ABIME-DROUE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		2	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	6.75	6.992	7.1	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Turbidité	0	0.077	0.25	6	NFU	<= 2
Benzotriazole	0	0	0	3	µg/L	
Température de l'eau	11	13.417	15.5	6	°C	<= 25
Acetochlore ESA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Acetochlore OXA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Alachlore ESA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Dimétachlore ESA (CGA 354742)	0	0	0	5	µg/L	<= 0.9
Diméthachlore CGA 369873	0	0	0	5	µg/L	<= 0.9
Diméthénamide ESA	0	0	0	5	µg/L	<= 0.9
Diméthénamide OXA	0	0	0	5	µg/L	<= 0.9
Metazachlore ESA	0	0.028	0.048	5	µg/l	<= 0.9
Metazachlore OXA	0	0.004	0.021	5	µg/l	<= 0.9
Metolachlore ESA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Metolachlore NOA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Metolachlore OXA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Conductivité à 25°C	592	635.667	660	6	µS/cm	[200 - 1200]
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0.005	0.023	5	µg/l	<= 0.1
Déséthylatrazine	0.025	0.031	0.038	5	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Chloridazone méthyl desphényl	0	0.002	0.008	5	µg/L	<= 0.1
Chlorothalonil SA (R417888)	0.017	0.018	0.018	2	µg/l	<= 0.1
Dichlorobenzamide-2,6	0.016	0.024	0.045	5	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.25	0.445	0.61	12	mg/l	
Chlore total	0.3	0.494	0.66	12	mg/l	
Bromoforme	0	1.4	2.8	2	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	1.2	2.4	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0.5	1	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	3.1	6.2	2	µg/l	<= 100
Atrazine	0.013	0.018	0.026	5	µg/l	<= 0.1

UP - Raizeux

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	6.8	7.017	7.3	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Turbidité	0	0	0	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	12	13	14.7	6	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	658	687	709	6	µS/cm	[200 - 1200]
Chlore libre	0.4	0.508	0.65	8	mg/l	
Chlore total	0.43	0.544	0.69	8	mg/l	

UP - Réservoir de Hanches

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	5	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	5	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Turbidité	0	0.108	0.54	5	NFU	<= 2
Chlore libre	0.35	0.449	0.56	11	mg/l	
Chlore total	0.4	0.498	0.6	11	mg/l	
Bromoforme	1.5	1.5	1.5	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.6	1.6	1.6	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.63	0.63	0.63	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3.73	3.73	3.73	1	µg/l	<= 100

ZD - Epernon ville hors ZI

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	17	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	17	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	17	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	17	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	17	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	303	304	305	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.429	7.7	17	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.27	7.33	7.39	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.22	7.382	7.62	17	Unité pH	[6,5 - 9]
TH Calcique	24.95	25.688	26.425	2	°F	
TH Magnésien	2.73	2.814	2.898	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	24.85	25	25.1	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	27.62	28.912	30.08	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	15	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	15	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	17	Qualitatif	
Turbidité	0	0.126	0.28	17	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Biphényle	0	0	0	4	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.5	14.771	20.1	17	°C	<= 25
Fer total	0	3.667	11	3	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Acetochlore ESA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Alachlore ESA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Chlorothalonil R471811	0	0.151	0.27	5	µg/l	<= 0.9
Dimétachlore ESA (CGA 354742)	0	0	0	2	µg/L	<= 0.9
Diméthachlore CGA 369873	0	0	0	2	µg/L	<= 0.9
Diméthénamide ESA	0	0	0	5	µg/L	<= 0.9
Diméthénamide OXA	0	0	0	5	µg/L	<= 0.9
Metazachlore ESA	0.023	0.038	0.069	5	µg/l	<= 0.9
Metazachlore OXA	0	0.013	0.039	5	µg/l	<= 0.9
Metolachlore ESA	0	0.008	0.018	5	µg/l	<= 0.9
Metolachlore NOA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Metolachlore OXA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Calcium	99.8	102.75	105.7	2	mg/l	
Chlorures	30	30.8	31	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	591	639.176	681	17	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	6.5	6.7	6.9	2	mg/l	
Potassium	2.2	2.25	2.3	2	mg/l	
Sodium	17.8	19.1	20.4	2	mg/l	<= 200
Sulfates	33	33.4	34	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.56	0.694	0.88	5	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0.024	0.028	0.032	5	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	17	mg/l	<= 0.1

Nitrates	15	22.471	25	17	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.3	0.44	0.5	6	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	6	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0.01	0.019	2	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.045	0.047	0.048	2	mg/l	<= 0.7
Bore	18	18.5	19	2	µg/l	<= 1500
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	110	110	110	2	µg/l	<= 1500
Mercuré	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Sélénium	3	3	3	2	µg/l	<= 20
Dibutyletain cation	0	0	0	2	µg/L	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Benzo(a)pyrène	00	00	00	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	00	00	00	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	
Anthraquinone	0	0.013	0.025	2	µg/l	<= 0.1
Chlorothalonil SA (R417888)	0	0.014	0.026	5	µg/l	<= 0.1
Dichlorobenzamide-2,6	0.008	0.022	0.054	5	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0.06	0.106	0.149	5	µg/l	<= 0.5
Ac. perfluorodécane sulfonique	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluorododécane sulfoniq	0	0	0	3	µg/l	
Ac. perfluorododécanoïq PFDODA	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluorononane sulfonique	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluoropent.sulf (PFPeS)	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluorotridécane sulfonic	0	0	0	3	µg/l	
Ac perfluoroundécane sulfonic	0	0	0	3	µg/l	
Ac. sulfonique de perfluorooct	0	0.001	0.001	3	µg/l	
Acide perfluorobutanesulfoniqu	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluorobutanoïque	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluorooctanoïque	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluorodécanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluoroheptane sulfoni	0	0	0	3	µg/l	
Acide perfluoroheptanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluorohexane sulfonic	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluorohexanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluorononanoïque	0	0	0	3	µg/L	
Acide perfluoropentanoïque	0	0	0	3	µg/l	
(PFTrDA) Ac. PFtridécanoïque	0	0	0	3	µg/l	

(PFUnDA) Acide PFundecanoïque	0	0	0	3	µg/l	
Somme des 20 PFAS	0	0.001	0.001	3	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0	0.015	0.03	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	69	70.5	72	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0.056	0.073	0.089	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.06	0.408	0.63	47	mg/l	
Chlore total	0.1	0.455	0.68	47	mg/l	
Bromates	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Bromoforme	1	3.414	4.8	7	µg/l	
Chlorite	0	0	0	3	µg/l	<= 250
Chloroforme	0	0.321	0.56	7	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.1	3.586	4.8	7	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	1.261	2.1	7	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.1	8.583	12.26	7	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Atrazine	0.015	0.017	0.02	5	µg/l	<= 0.1

ZD - Hanches Ville

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	13	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		97	13	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	13	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	13	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	13	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.433	7.5	6	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.45	7.547	7.66	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0.833	5	6	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		1	6	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Turbidité	0	0.615	6.2	13	NFU	<= 2
Température de l'eau	11.2	16.717	23.2	6	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	632	647.167	683	6	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Nitrates	22	23.5	25	6	mg/l	<= 50
Chlore libre	0.01	0.202	0.5	18	mg/l	
Chlore total	0.02	0.244	0.53	18	mg/l	

ZD - ZI Epernon - Droue/Drouette

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	26	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		110	26	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	26	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	26	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	26	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	303	304.5	306	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.271	7.5	14	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.23	7.27	7.31	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.19	7.293	7.41	14	Unité pH	[6,5 - 9]
TH Calcique	26.05	26.25	26.45	2	°F	
TH Magnésien	2.856	2.856	2.856	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	24.8	24.97	25.1	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	27.82	28.868	29.96	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	14	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	12	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	14	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	14	Qualitatif	
Turbidité	0	0.145	0.59	26	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Biphényle	0	0	0	4	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.7	14.057	19.4	14	°C	<= 25
Fer total	0	6.75	15	4	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Acetochlore ESA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Alachlore ESA	0	0.003	0.014	5	µg/l	<= 0.9
Chlorothalonil R471811	0.184	0.231	0.263	5	µg/l	<= 0.9
Dimétachlore ESA (CGA 354742)	0	0	0	2	µg/L	<= 0.9
Diméthachlore CGA 369873	0	0	0	2	µg/L	<= 0.9
Diméthénamide ESA	0	0	0	5	µg/L	<= 0.9
Diméthénamide OXA	0	0	0	5	µg/L	<= 0.9
Metazachlore ESA	0.021	0.03	0.033	5	µg/l	<= 0.9
Metazachlore OXA	0	0.008	0.017	5	µg/l	<= 0.9
Metolachlore ESA	0	0.002	0.01	5	µg/l	<= 0.9
Metolachlore NOA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Metolachlore OXA	0	0	0	5	µg/l	<= 0.9
Calcium	104.2	105	105.8	2	mg/l	
Chlorures	30	30.4	31	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	623	645.133	691	15	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	6.8	6.8	6.8	2	mg/l	
Potassium	2.2	2.2	2.2	2	mg/l	
Sodium	18.6	18.6	18.6	2	mg/l	<= 200
Sulfates	33	33.4	34	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.61	0.736	0.97	5	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0.024	0.029	0.032	5	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	14	mg/l	<= 0.1

Nitrates	18	22.286	25	14	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.42	0.463	0.5	7	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	7	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0.009	0.018	2	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.045	0.046	0.046	2	mg/l	<= 0.7
Bore	18	19.5	21	2	µg/l	<= 1500
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0.042	0.042	0.042	1	mg/l	<= 2
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	110	110	110	2	µg/l	<= 1500
Mercuré	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Sélénium	3	3	3	2	µg/l	<= 20
Dibutyletain cation	0	0	0	2	µg/L	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	7	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	5	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 total	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	3	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	3	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	5	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	5	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	5	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	3	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
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	
Anthraquinone	0	0.003	0.005	2	µg/l	<= 0.1
Chlorothalonil SA (R417888)	0	0.009	0.023	5	µg/l	<= 0.1
Dichlorobenzamide-2,6	0.01	0.016	0.021	5	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0.057	0.106	0.234	5	µg/l	<= 0.5
Activité alpha totale	0	0.014	0.027	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	69	69	69	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0.081	0.083	0.085	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.11	0.371	0.67	45	mg/l	
Chlore total	0.15	0.42	0.74	45	mg/l	

Bromates	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.3	4.133	7.8	9	µg/l	
Chlorite	0	0	0	4	µg/l	<= 250
Chloroforme	0	0.481	0.74	9	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.4	4.567	7.5	9	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.57	1.563	2.4	9	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3.27	10.744	17.68	9	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Atrazine	0.011	0.015	0.019	5	µg/l	<= 0.1

6.6 Le bilan énergétique du patrimoine

□ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

	2023	2024	N/N-1
La Chevalerie			
Energie relevée consommée (kWh)	77 671	76 661	-1,30%
Consommation spécifique (Wh/m3)	316	310	-1,90%
Volume produit refoulé (m3)	245 951	247 564	0,70%
L'Abîme			
Energie relevée consommée (kWh)	184 252	182 336	-1,00%
Consommation spécifique (Wh/m3)	362	384	6,10%
Volume produit refoulé (m3)	508 324	475 092	-6,50%
Raizeux			
Energie relevée consommée (kWh)	73 946	77 072	4,20%
Consommation spécifique (Wh/m3)	710	740	4,20%
Volume produit refoulé (m3)	104 193	104 135	-0,10%
La Diane			
Energie relevée consommée (kWh)	26 853	(*)	-
Garenne aux Moines			
Energie relevée consommée (kWh)	31 979	(*)	-
Terres Menues			
Energie relevée consommée (kWh)	76 407	74 008	-3,10%
Hanches			
Energie relevée consommée (kWh)	5 681	(*)	-

(*) En cours de consolidation

6.7 Listes d'interventions

6.7.1 Liste des fuites sur canalisations

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
DROUE SUR DROUETTE	04/11/2024	RUE DE CHALEINE		FONTE

6.7.2 Liste des fuites sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
EPERNON	23/04/2024	RUE DES GARDES	Ø 25
EPERNON	06/05/2024	RUE DS CLOS DES VIGNES	Ø 25
EPERNON	10/05/2024	GARENNE AUX MOINE	Ø 25
EPERNON	12/10/2024	DOCTEUR ANDRE GILLE	Ø 25
HANCHES	06/03/2024	RUE DE LA BARRE	Ø 25

6.7.3 Liste des arrêts d'eau non programmés

Commune	Date	Type d'intervention	Linéaire coupé en m	Durée en mn
DROUE SUR DROUETTE - RUE DE CHALEINE	04/11/2024	FUITE CANALISATION	1100	420
EPERNON - RUE DOCTEUR ANDRE GILLE	12/10/2024	FUITE COLLIER DE PRISE EN CHARGE	197	60

6.7.4 Liste des arrêts d'eau programmés

Commune	Date	Type d'intervention	Linéaire coupé (en m)	Durée (en mn)
HANCHES - RUE DE VINERVILLE	28/06/2024	RENOUVELLEMENT DE RV DN 80	607	210

6.7.5 Liste des interventions du Service Production

Installation	Date	Type d'intervention
Réservoir de Hanches	26/02/2024	Nettoyage chambre de mesure + renouvellement électrolyte
Réservoir de Hanches	26/02/2024	nettoyage station
Réservoir de Hanches	28/02/2024	Nettoyage cuve et bac de retention javel
Réservoir de Hanches	28/02/2024	Recalibration analyseur après entretien
Réservoir de Hanches	22/03/2024	modif paramétrage S500
Réservoir de Hanches	19/04/2024	intervention suite à appel pivot. mesures de chlore et turbidité
Réservoir de Hanches	30/04/2024	Relève HADREP - HANCHES
Réservoir de Hanches	22/05/2024	Contrôle Analyseur de Chlore réservoir HANCHES
Réservoir de Hanches	31/05/2024	Relève HADREP - HANCHES
Réservoir de Hanches	06/06/2024	modif paramétrage S500 pour futur lavage réservoir
Réservoir de Hanches	10/06/2024	préparation Prélèvements pour siepare
Réservoir de Hanches	26/06/2024	Contrôle Analyseur de Chlore réservoir HANCHES
Réservoir de Hanches	03/07/2024	Lavage du réservoir avec la société 2PA
Réservoir de Hanches	03/07/2024	Lavage du réservoir avec la société 2PA
Réservoir de Hanches	04/07/2024	Prélèvements post-lavage réservoir
Réservoir de Hanches	22/07/2024	Contrôle chlore sur le réseau de distribution
Réservoir de Hanches	22/07/2024	Contrôle Analyseur de Chlore réservoir HANCHES
Réservoir de Hanches	22/08/2024	Tamponnage de la vanne suite fuite en attente d'un changement de la vanne
Réservoir de Hanches	28/08/2024	Contrôle Analyseur de Chlore réservoir HANCHES
Réservoir de Hanches	20/09/2024	Contrôle Analyseur de Chlore réservoir HANCHES
Réservoir de Hanches	30/09/2024	Relève HADREP - HANCHES
Réservoir de Hanches	25/10/2024	Nettoyage de la cuve javel et de son bac de retention + appoint réactif
Réservoir de Hanches	25/10/2024	Contrôle Analyseur de Chlore réservoir HANCHES
Réservoir de Hanches	27/11/2024	Contrôle Analyseur de Chlore réservoir HANCHES
Réservoir de Hanches	12/12/2024	intervention suite à chlore max
Réservoir de Hanches	17/12/2024	Contrôle de l'analyseur de chlore
Réservoir de Hanches	23/12/2024	modif paramétrage S500
Réservoir de Hanches	24/12/2024	test réglable stab
Réservoir de La Diane	03/01/2024	Dépose des enregistreurs
Réservoir de La Diane	17/01/2024	Préparation chantier changement pompe surpresseur
Réservoir de La Diane	22/01/2024	Suite chantier changement de pompe exhaure
Réservoir de La Diane	11/03/2024	Maintenance Analyseur de Chlore Réservoir de la Diane (Surpression)
Réservoir de La Diane	03/04/2024	RDV AMGE pour réparation fuites de fuel du GE
Réservoir de La Diane	04/04/2024	Dépose des loggers enregistreurs de pression sur le SIEPARE
Réservoir de La Diane	15/04/2024	RDV AMGE entretien du GE
Réservoir de La Diane	16/04/2024	RDV AMGE entretien du GE
Réservoir de La Diane	23/04/2024	Prélèvements
Réservoir de La Diane	02/05/2024	RDV CARSO pour Prélèvements sur le Siepare
Réservoir de La Diane	22/05/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir de la Diane (Surpression)
Réservoir de La Diane	07/06/2024	Prélèvements carso
Réservoir de La Diane	26/06/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir de la Diane (Surpression)
Réservoir de La Diane	01/07/2024	préparation lavage
Réservoir de La Diane	01/07/2024	préparation pour lavage
Réservoir de La Diane	02/07/2024	Lavage du réservoir avec la société 2PA
Réservoir de La Diane	02/07/2024	Lavage du réservoir avec la société 2PA
Réservoir de La Diane	29/07/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir de la Diane (Surpression)

Installation	Date	Type d'intervention
Réservoir de La Diane	09/08/2024	Prélèvements carso sur le siepare
Réservoir de La Diane	29/08/2024	Relève HADREP - LA DIANE
Réservoir de La Diane	02/09/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir de la Diane (Surpression)
Réservoir de La Diane	05/09/2024	préparation lavage cuve 2
Réservoir de La Diane	06/09/2024	lavage cuve 2
Réservoir de La Diane	03/10/2024	RDV Prélèvements CARSO sur le Siepare
Réservoir de La Diane	28/10/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir de la Diane (Surpression)
Réservoir de La Diane	27/11/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir de la Diane (Surpression)
Réservoir de La Diane	17/12/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir de la Diane (Surpression)
Réservoir de La Diane	31/12/2024	Relève HADREP - LA DIANE
Réservoir Garenne aux Moines	14/02/2024	RDV avec TEOS pour devis renovation bache
Réservoir Garenne aux Moines	12/03/2024	Modif programme (sofrel + lerne)
Réservoir Garenne aux Moines	03/06/2024	lavage du réservoir
Réservoir Garenne aux Moines	18/09/2024	porte porte qui ouvre plus débloquent plus fluidité
Réservoir Garenne aux Moines	11/12/2024	def pressionbas
Réservoir des Terres Menues	04/01/2024	prepa chatier
Réservoir des Terres Menues	06/02/2024	Entretien et test du GE avec AGME
Réservoir des Terres Menues	14/02/2024	RDV CARSO Prélèvements sur le Siepare
Réservoir des Terres Menues	19/02/2024	Modif programme sécurité désamorçage
Réservoir des Terres Menues	26/02/2024	Nettoyage chambre de mesure + renouvellement électrolyte
Réservoir des Terres Menues	26/02/2024	nettoyage station
Réservoir des Terres Menues	28/02/2024	Recalibration de l'analyseur après entretien
Réservoir des Terres Menues	22/03/2024	intervention suite à chlore mini
Réservoir des Terres Menues	22/05/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir des Terres Menus (Surpression)
Réservoir des Terres Menues	06/06/2024	modif paramétrage ls42 pour migration lerne
Réservoir des Terres Menues	02/07/2024	RDV Carso Prélèvements + préparation lavage bache
Réservoir des Terres Menues	03/07/2024	Lavage du réservoir avec la société 2PA
Réservoir des Terres Menues	03/07/2024	Lavage du réservoir avec la société 2PA
Réservoir des Terres Menues	04/07/2024	Prélèvements post-lavage réservoir
Réservoir des Terres Menues	17/07/2024	Intervention suite à défaut poire de niveau
Réservoir des Terres Menues	19/07/2024	mise en service alarme
Réservoir des Terres Menues	22/07/2024	rendez-vous avec Pat pour travaux
Réservoir des Terres Menues	29/07/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir des Terres Menus (Surpression)
Réservoir des Terres Menues	28/08/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir des Terres Menus (Surpression)
Réservoir des Terres Menues	18/09/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir des Terres Menus (Surpression)
Réservoir des Terres Menues	14/10/2024	Entretien du GE par la société AMGE
Réservoir des Terres Menues	18/10/2024	vidange du regard de terres menues-prise de côte changement du débitmètre
Réservoir des Terres Menues	28/10/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir des Terres Menus (Surpression)
Réservoir des Terres Menues	30/10/2024	Relève HADREP - TERRES MENUES
Réservoir des Terres Menues	27/11/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir des Terres Menus (Surpression)
Réservoir des Terres Menues	17/12/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Réservoir des Terres Menus (Surpression)
Réservoir des Terres Menues	31/12/2024	Relève HADREP - TERRES MENUES
Usine la Chevalerie	15/01/2024	Intervention sur le sofrel et le débitmètre de Sery
Usine la Chevalerie	15/01/2024	Intervention suite à une baisse du taux de chloration
Usine la Chevalerie	17/01/2024	Préparation relève SIEPARE + commande matériels
Usine la Chevalerie	22/01/2024	intervention suite à chlore mini
Usine la Chevalerie	05/02/2024	Préparation chantier changement de pompe exhaure
Usine la Chevalerie	06/02/2024	Dépose du balon anti-bélier
Usine la Chevalerie	07/02/2024	Dépose pompe exhaure
Usine la Chevalerie	09/02/2024	Intervention sur pompe javel suite à défaut chloration
Usine la Chevalerie	14/02/2024	purge du ballon

Installation	Date	Type d'intervention
Usine la Chevalerie	16/02/2024	Réamorçage pompe javel
Usine la Chevalerie	21/02/2024	Dépose sur site de la nouvelle pompe exhaure
Usine la Chevalerie	23/02/2024	Maintenance et nettoyage de la partie aspiration de la pompe à javel
Usine la Chevalerie	28/02/2024	Appoint réactif javel
Usine la Chevalerie	01/03/2024	descente de l pompe n2 das le forage
Usine la Chevalerie	04/03/2024	Depose/repose pompe exhaure + raccordement hydraulique et électrique
Usine la Chevalerie	08/03/2024	Découpe et extraction de l'ancien ballon
Usine la Chevalerie	12/03/2024	Intervention suite à une panne du variateur
Usine la Chevalerie	13/03/2024	Dépose de la pompe exhaure suite défaut isolement et mécanique
Usine la Chevalerie	14/03/2024	Rapatriement de la pompe exhaure à l'agence
Usine la Chevalerie	21/03/2024	contrôle de la pompe javel et du taux de chloration
Usine la Chevalerie	26/03/2024	Pose de logger enregistreur de pression sur les PI du réseau du SIEPARE
Usine la Chevalerie	02/04/2024	Passage de caméra dans le forage
Usine la Chevalerie	04/04/2024	Nettoyage de la cuve de javel et de son bac de retention
Usine la Chevalerie	04/04/2024	Entretien de la lance d'injection de javel (nettoyage + contrôle des raccords)
Usine la Chevalerie	04/04/2024	Vérification des raccords + entretien crépine aspiration
Usine la Chevalerie	23/04/2024	Contrôle de la chloration
Usine la Chevalerie	02/05/2024	Appoint réactif javel +contrôle chlore
Usine la Chevalerie	15/05/2024	Paramétrage pompe javel + essais et contrôle chlore
Usine la Chevalerie	22/05/2024	appoint javel + contrôle chlore/turbi
Usine la Chevalerie	24/05/2024	réglage pompe javel
Usine la Chevalerie	03/06/2024	reamorçage pompe javel et modif config
Usine la Chevalerie	04/06/2024	rdv Prélèvements
Usine la Chevalerie	05/06/2024	migration Is sur nouveau lerne
Usine la Chevalerie	06/06/2024	modif réglage ppe javel et essai
Usine la Chevalerie	07/06/2024	changement ppe javel après plusieurs essai de remise
Usine la Chevalerie	10/06/2024	modif réglage chloration
Usine la Chevalerie	14/06/2024	démontage crepine aspiration ppe javel et nettoyage clapets
Usine la Chevalerie	18/06/2024	Intervention suite à défaut surcharge pompe -> débouchage tubing
Usine la Chevalerie	01/07/2024	appoint javel + débouchage préventif du tubing de javel (présence de cristaux)
Usine la Chevalerie	11/07/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine la Chevalerie	15/07/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine la Chevalerie	24/07/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine la Chevalerie	29/07/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine la Chevalerie	05/08/2024	débouchage tubing + lance injection
Usine la Chevalerie	12/08/2024	Intervention suite à défaut de chloration
Usine la Chevalerie	14/08/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine la Chevalerie	28/08/2024	Contrôle de la chloration
Usine la Chevalerie	02/09/2024	Intervention suite défaut débit mini pompe 1
Usine la Chevalerie	06/09/2024	Nettoyage de la cuve de javel puis appoint réactif
Usine la Chevalerie	09/09/2024	Modification programme suite problème compteur
Usine la Chevalerie	20/09/2024	Appoint réactifs + contrôle chlore/turbi
Usine la Chevalerie	11/10/2024	appoint javel + contrôle chlore/turbi
Usine la Chevalerie	18/10/2024	contrôle turbidité suite inondation du site
Usine la Chevalerie	22/10/2024	intervention suite à chlore mini
Usine la Chevalerie	23/10/2024	Réamorçage pompe javel + contrôle chlore/turbi + dépose bidons javel
Usine la Chevalerie	28/10/2024	Réamorçage pompe javel + contrôle chlore
Usine la Chevalerie	06/11/2024	Préparation chantier descente de la pompe exhaure
Usine la Chevalerie	07/11/2024	Depose de la nouvelle pompe de forage
Usine la Chevalerie	26/11/2024	Intervention suite à défaut liaison adsl, remise en fonctionnement normal
Usine la Chevalerie	26/11/2024	Intervention sur programme suite def discordance/liaison adsl

Installation	Date	Type d'intervention
Usine la Chevalerie	27/11/2024	Contrôle de la chloration
Usine la Chevalerie	06/12/2024	Appoint réactif javel
Usine la Chevalerie	06/12/2024	pose clapet sur pimpe forage
Usine la Chevalerie	17/12/2024	Prélèvements mélange Chevalerie/Abîme
Usine la Chevalerie	31/12/2024	Relève HADREP - LA CHEVALERIE
Usine de l'Abîme	15/01/2024	Préparation tournée de Prélèvements + bilan consommation réactifs
Usine de l'Abîme	16/01/2024	Prélèvements TFM3v sur le siepare
Usine de l'Abîme	25/01/2024	Contrôle du turbidimètre
Usine de l'Abîme	25/01/2024	Modification programme automate
Usine de l'Abîme	14/02/2024	Contrôle de la vanne de lagune
Usine de l'Abîme	19/02/2024	Changement bouteille de chlore
Usine de l'Abîme	23/02/2024	Intervention suite à défaut turbidité
Usine de l'Abîme	07/03/2024	Suivi des niveaux des forages du SIEPARE
Usine de l'Abîme	25/03/2024	RDV Prélèvements CARSO
Usine de l'Abîme	02/04/2024	Passage de caméra dans le forage
Usine de l'Abîme	03/04/2024	Changement bouteille de chlore
Usine de l'Abîme	10/04/2024	Relève compteurs
Usine de l'Abîme	11/04/2024	Point réunion d'équipe sur le SIEPARE
Usine de l'Abîme	18/04/2024	Réglage du débitmètre de chlore
Usine de l'Abîme	16/05/2024	Changement bouteille de chlore
Usine de l'Abîme	22/05/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Usine de l'Abîme (Suppression)
Usine de l'Abîme	23/05/2024	Vérification turbidimètre Usine de l'Abîme
Usine de l'Abîme	30/05/2024	Préparation lavage bâche
Usine de l'Abîme	03/06/2024	lavage cuve extérieure
Usine de l'Abîme	04/06/2024	rdv Prélèvements
Usine de l'Abîme	07/06/2024	Prélèvements carso sur abimes et chevalerie
Usine de l'Abîme	26/06/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Usine de l'Abîme (Suppression)
Usine de l'Abîme	26/06/2024	Vérification turbidimètre Usine de l'Abîme
Usine de l'Abîme	05/07/2024	Changement de la bouteille de chlore vide
Usine de l'Abîme	24/07/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Usine de l'Abîme (Suppression)
Usine de l'Abîme	24/07/2024	Vérification turbidimètre Usine de l'Abîme
Usine de l'Abîme	16/08/2024	débouchage de la vanne d'évacuation des eaux de la lagune
Usine de l'Abîme	16/08/2024	Contrôle du cycle de lavage des filtres
Usine de l'Abîme	19/08/2024	Vérification du bon écoulement de la vanne sortie lagune
Usine de l'Abîme	26/08/2024	Changement de la bouteille de chlore n°1 + recalibration vanne vidange lagune
Usine de l'Abîme	28/08/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Usine de l'Abîme (Suppression)
Usine de l'Abîme	28/08/2024	Vérification turbidimètre Usine de l'Abîme
Usine de l'Abîme	03/09/2024	Préparation lavage cuve intérieure
Usine de l'Abîme	04/09/2024	Lavage par la société 2PA cuve intérieure
Usine de l'Abîme	05/09/2024	Prélèvements ET suite lavage bâche
Usine de l'Abîme	27/09/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Usine de l'Abîme (Suppression)
Usine de l'Abîme	27/09/2024	Vérification turbidimètre Usine de l'Abîme
Usine de l'Abîme	27/09/2024	modif exploitation suite montée turbi
Usine de l'Abîme	07/10/2024	modif antenne gsm
Usine de l'Abîme	22/10/2024	contrôle chlore + entretien de l'analyseur de chlore
Usine de l'Abîme	23/10/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Usine de l'Abîme (Suppression)
Usine de l'Abîme	23/10/2024	Vérification turbidimètre Usine de l'Abîme
Usine de l'Abîme	28/10/2024	changement de la bouteille de chlore
Usine de l'Abîme	04/11/2024	préparation planning lavage 2025 sur le siepare
Usine de l'Abîme	13/11/2024	RDV CARSO Prélèvements sur le Siepare

Installation	Date	Type d'intervention
Usine de l'Abîme	21/11/2024	Débouchage de la vanne de vidange de la lagune
Usine de l'Abîme	27/11/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Usine de l'Abîme (Suppression)
Usine de l'Abîme	27/11/2024	Vérification turbidimètre Usine de l'Abîme
Usine de l'Abîme	29/11/2024	Relève HADREP - L'ABIME
Usine de l'Abîme	11/12/2024	Contrôle des armoires électrique du SIEPARE par la société APAVE
Usine de l'Abîme	16/12/2024	changement de la bouteille de chlore
Usine de l'Abîme	17/12/2024	Contrôle Analyseur de Chlore Usine de l'Abîme (Suppression)
Usine de l'Abîme	17/12/2024	Vérification turbidimètre Usine de l'Abîme
Usine de l'Abîme	23/12/2024	modif paramétrage suite à def turbidité
Usine de l'Abîme	31/12/2024	Relève HADREP - L'ABIME
Usine de Raizeux	04/01/2024	intervention suite à chlore mini
Usine de Raizeux	22/01/2024	Contrôle de l'analyseur
Usine de Raizeux	22/01/2024	Contrôle du turbidimètre
Usine de Raizeux	24/01/2024	Entretien lance d'injection javel
Usine de Raizeux	09/02/2024	Intervention sur pompe javel suite à défaut chloration
Usine de Raizeux	12/02/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine de Raizeux	22/02/2024	Contrôle du turbidimètre
Usine de Raizeux	22/02/2024	Contrôle de l'analyseur de chlore
Usine de Raizeux	26/02/2024	Intervention sur défaut de fonctionnement du stab secours vers Diane
Usine de Raizeux	27/02/2024	modif des retours alarmes
Usine de Raizeux	07/03/2024	Nettoyage de la cuve et du bac de rétention
Usine de Raizeux	07/03/2024	Entretien de la lance d'injection
Usine de Raizeux	11/03/2024	Prise de côte débitmètre Raizeux vers Hermeray
Usine de Raizeux	21/03/2024	Contrôle de l'analyseur
Usine de Raizeux	21/03/2024	Contrôle de l'analyseur
Usine de Raizeux	12/04/2024	Appoint réactifs
Usine de Raizeux	29/04/2024	Contrôle de l'analyseur de chlore
Usine de Raizeux	29/04/2024	Contrôle de l'analyseur de turbidité
Usine de Raizeux	02/05/2024	Entretien de la lance d'injection de javel
Usine de Raizeux	15/05/2024	Débouchage lance injection javel suite à def pompe javel en surcharge
Usine de Raizeux	22/05/2024	Contrôle de l'analyseur de chlore
Usine de Raizeux	22/05/2024	Contrôle de l'analyseur de turbidité
Usine de Raizeux	24/05/2024	Intervention suite à défaut de chloration
Usine de Raizeux	27/05/2024	démontage, nettoyage lance injection
Usine de Raizeux	10/06/2024	intervention suite à chlore mini
Usine de Raizeux	19/06/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine de Raizeux	25/06/2024	Réamorçage pompe javel
Usine de Raizeux	25/06/2024	Modification du réglage de fonctionnement du pressostat
Usine de Raizeux	26/06/2024	Contrôle de l'analyseur de chlore
Usine de Raizeux	01/07/2024	Intervention suite à def chlore mini
Usine de Raizeux	11/07/2024	Appoint réactif javel
Usine de Raizeux	15/07/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine de Raizeux	24/07/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine de Raizeux	24/07/2024	Contrôle de l'analyseur de chlore
Usine de Raizeux	24/07/2024	Contrôle de l'analyseur de turbidité
Usine de Raizeux	25/07/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine de Raizeux	29/07/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine de Raizeux	02/08/2024	Relève patrimoniale des compteurs et débitmètres sur le SIEAPARE
Usine de Raizeux	05/08/2024	changement tubing javel et reamorçage pompe
Usine de Raizeux	13/08/2024	Intervention suite à un défaut de chloration - débouchage tubing
Usine de Raizeux	20/08/2024	Intervention suite à un défaut de chloration

Installation	Date	Type d'intervention
Usine de Raizeux	28/08/2024	Contrôle de l'analyseur de chlore
Usine de Raizeux	28/08/2024	Contrôle de l'analyseur de turbidité
Usine de Raizeux	02/09/2024	Intervention suite à un défaut de chloration
Usine de Raizeux	18/09/2024	Appoint réactif javel
Usine de Raizeux	18/09/2024	Contrôle de l'analyseur de chlore
Usine de Raizeux	18/09/2024	Contrôle de l'analyseur de turbidité
Usine de Raizeux	25/09/2024	entretien stab
Usine de Raizeux	11/10/2024	appoint javel + contrôle chlore/turbi
Usine de Raizeux	06/11/2024	Entretien de la lance d'injection javel
Usine de Raizeux	06/11/2024	Appoint réactif
Usine de Raizeux	18/11/2024	modif réglage ppe javel suite à chlore max
Usine de Raizeux	27/11/2024	Contrôle de l'analyseur de chlore
Usine de Raizeux	27/11/2024	Contrôle de l'analyseur de turbidité
Usine de Raizeux	06/12/2024	Appoint réactif javel
Usine de Raizeux	17/12/2024	Contrôle de l'analyseur de chlore
Usine de Raizeux	17/12/2024	Contrôle de l'analyseur de turbidité
Usine de Raizeux	31/12/2024	Relève HADREP - RAIZEUX
Suppression des Marmouzets	25/01/2024	contrôle chlore
Suppression des Marmouzets	01/02/2024	Vérification relève
Suppression des Marmouzets	12/06/2024	Prélèvements sur le siepare
Suppression des Marmouzets	31/12/2024	Relève HADREP - MARMOUZETS

6.8 Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2024 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

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

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

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

L'organisation de Veolia Eau articulée autour d'une logique « gLocale » répond à ces enjeux. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 57 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

Modalités de répartition des charges indirectes liées à la fonction Consommateurs

Veolia Eau porte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences Consommateurs de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement et gestion des appels.

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

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

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

Pour cette raison, il a été jugé possible et pertinent de faire évoluer les modalités de répartition entre les contrats du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « Consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire).

Depuis l'exercice 2020, la répartition du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire), qui était jusqu'en 2019 assise sur la valeur ajoutée simplifiée, s'effectue désormais de la manière suivante :

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

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

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

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

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

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

1. Produits

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

2.1.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique..., il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 2 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

- 💧 pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat ;
- 💧 pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros constants, le montant de l'investissement initial.

S'agissant des compteurs, ces derniers comprennent, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

L'étalement de ce coût financier global obéit aux règles suivantes :

- 💧 pour les investissements antérieurs à 2021, les redevances évoquées ci-dessus respectent une progressivité prédéterminée et constante (+1,5% par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné. Le taux financier retenu est calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat en vigueur l'année de réalisation de l'investissement, majoré d'une marge. Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité de 1,5% indiquée ci-dessus ;
- 💧 pour les investissements réalisés à compter du 1er janvier 2021, ces redevances prennent la forme d'une annuité constante et non plus progressive. Le taux financier retenu est déterminé en tenant compte des conditions de financement de l'année en cours. Le taux annuel de financement est fixé à 2,25% pour les investissements réalisés en 2021, 3,90% pour l'année 2022, 5,35% pour l'année 2023 et 5,30% pour les investissements réalisés en 2024.

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

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2024 correspond au taux normal de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises soit 25%, hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

Comme indiqué dans les Faits marquants, les modalités de répartition ont évolué en 2020 en ce qui concerne les coûts des plateformes Consommateurs. Les modalités de répartition des autres charges indirectes n'ont en revanche pas été modifiées.

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

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

Lorsque les prestations effectuées par une société mutualisée (GIE ou autre) à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées d'abord au GIE national du niveau donné puis réparties par celui-ci via leurs contrats aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée de l'exercice des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

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

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3. Autres charges

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

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

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

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

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2024 au titre de l'exercice 2023.

2.4. Autres informations

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du Groupe Veolia, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2024 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2024.

Notes :

1. *La donnée « nombre de contacts » n'est pas disponible à un niveau plus fin que le niveau « Territoire ».*
2. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
3. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
4. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
5. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1992.*

6.9 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) (*)



N° 2015/69288.12

Certificat
Certificate

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 matière de certification de l'organisme.
The electronic certificate accessible on www.afnor.org is the only one that is valid for certification of the organization.
AFNOR Certification est un organisme de certification accrédité par le Comité Français de Normalisation (COFNOR) - Association Française de Normalisation (AFNOR) - Certification de l'Environnement (AFNOR) - France. AFNOR Certification est un organisme de certification accrédité par le Comité Français de Normalisation (COFNOR) - Association Française de Normalisation (AFNOR) - Certification de l'Environnement (AFNOR) - France. AFNOR Certification est un organisme de certification accrédité par le Comité Français de Normalisation (COFNOR) - Association Française de Normalisation (AFNOR) - Certification de l'Environnement (AFNOR) - France.

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 € - 475 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



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

Tous les certificats électroniques consultables sur www.afnor.org. Valable en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org allows an electronic check. Accreditation: COFRAC n° 43222. Certification de système de management. Révisé séparément sur www.afnor.org.
COFRAC accreditation n° 43222. Management System Certification. Revised separately on www.afnor.org.
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2011 AFNOR 3/17/2021



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

Si le certificat électronique consulté sur <http://afnor.org> fait le ou temps objet de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at <http://afnor.org>, allows to retrieve the company's certified Accredited Certificate (AFNOR) n° 41551. Certification de l'organisme certifiant. Pour en savoir plus sur <http://afnor.org>, consultez le site internet de l'organisme certifiant. AFNOR est un organisme accrédité. AFNOR is a registered trademark. CERTIF 11099 (A)2-2023

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.

6.10 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 mobilier.

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 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 entrèrent 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.

6.11 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 consommé sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (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.

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com