

DEPARTEMENT DE LA CHARENTE
**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
GRANDANGOULEME**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
SEANCE DU 09 DECEMBRE 2021**

Délibération
n°2021.12.310

**Rapport annuel du
délégué de service
public eau potable - année
2020 - VEOLIA sur le
secteur ex SIAEP de
Champniers**

LE NEUF DECEMBRE DEUX MILLE VINGT ET UN à 17 h 30, les membres du Conseil Communautaire se sont réunis Salle Paul DAMBIER rue des Bouvreuils 16430 CHAMPNIERS suivant la convocation qui a été adressée par Monsieur le Président.

Date d'envoi de la convocation : 03 décembre 2021

Secrétaire de Séance : Monique CHIRON

Membres présents : Sabrina AFGOUN, Michel ANDRIEUX, Joëlle AVERLAN, Eric BIOJOUT, Didier BOISSIER DESCOMBES, Xavier BONNEFONT, Jacky BONNET, Catherine BREARD, Michel BUISSON, Minerve CALDERARI, Monique CHIRON, Frédéric CROS, Serge DAVID, Françoise DELAGE, Gérard DESAPHY, Gérard DEZIER, Nathalie DULAIS, Denis DUROCHER, François ELIE, Sophie FORT, Jean-Luc FOUCHIER, Jean-Jacques FOURNIE, Maud FOURRIER, Bertrand GERARDI, Michel GERMANEAU, Hélène GINGAST, Jérôme GRIMAL, Thierry HUREAU, Francis LAURENT, Michaël LAVILLE, Raphaël MANZANAS, Annie MARC, Jean-Luc MARTIAL, Corinne MEYER, Benoît MIEGE-DECLERCQ, Pascal MONIER, Thierry MOTEAU, Isabelle MOUFFLET, François NEBOUT, Dominique PEREZ, Yannick PERONNET, Sylvie PERRON, Gilbert PIERRE-JUSTIN, Catherine REVEL, Jean REVEREAULT, Alain RHODE, Martine RIGONDEAUD, Mireille RIOU, Gérard ROY, Zahra SEMANE, Anne-Marie TERRADE, Fabrice VERGNIER, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Vincent YOU, Hassane ZIAT

Ont donné pouvoir : Véronique ARLOT à Vincent YOU, Marie-Henriette BEAUGENDRE à Thierry HUREAU, Séverine CHEMINADE à Jean-Jacques FOURNIE, Jean-Claude COURARI à Isabelle MOUFFLET, Françoise COUTANT à Fabrice VERGNIER, Fadilla DAHMANI à Jérôme GRIMAL, Jean-François DAURE à Jacky BONNET, Valérie DUBOIS à Sophie FORT, Martine FRANCOIS-ROUGIER à Catherine REVEL, Fabienne GODICHAUD à Monique CHIRON, Sandrine JOUINEAU à Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Gérard LEFEVRE à Gérard DESAPHY, Jean-Philippe POUSSET à Xavier BONNEFONT, Valérie SCHERMANN à François ELIE, Philippe VERGNAUD à Pascal MONIER, Zalissa ZOUNGRANA à Gilbert PIERRE-JUSTIN,

Excusé(s) : Véronique ARLOT, Marie-Henriette BEAUGENDRE, Séverine CHEMINADE, Jean-Claude COURARI, Françoise COUTANT, Fadilla DAHMANI, Jean-François DAURE, Valérie DUBOIS, Martine FRANCOIS-ROUGIER, Fabienne GODICHAUD, Sandrine JOUINEAU, Gérard LEFEVRE, Jean-Philippe POUSSET, Valérie SCHERMANN, Philippe VERGNAUD, Zalissa ZOUNGRANA Brigitte BAPTISTE, Chantal DOYEN-MORANGE, Martine PINVILLE, Roland VEAUX

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 09 DÉCEMBRE 2021

**DÉLIBÉRATION
N° 2021.12.310**

EAU	Rapporteur : Monsieur HUREAU
RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE DE SERVICE PUBLIC EAU POTABLE - ANNEE 2020 - VEOLIA SUR LE SECTEUR EX SIAEP DE CHAMPNIERS	

Selon les articles du chapitre 11 du contrat du 18 avril 2014 liant l'exploitant à la collectivité, ce dernier est tenu de produire chaque année un compte-rendu technique et financier ci-joint.

De plus, en application de l'article L.1411-3 du code général des collectivités territoriales, ce compte-rendu doit être présenté à la collectivité maître d'ouvrage. Ce rapport permet à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Dès la communication de ce rapport, son examen est mis à l'ordre du jour de la première réunion suivante de l'assemblée délibérante qui en prend acte.

Une synthèse de ces données est présentée ci-après.

Vu l'avis de la commission consultative des services publics locaux du 7 décembre 2021,

Je vous propose :

DE PRENDRE ACTE du rapport annuel (compte rendu technique et financier) de VEOLIA, délégataire du service public d'alimentation en eau potable, sur le périmètre de l'ex SIAEP de Champniers, pour l'exercice 2020.

**APRES EN AVOIR DELIBERE
LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE
A L'UNANIMITE DES SUFFRAGES EXPRIMES
ADOpte LA DELIBERATION PROPOSEE**

Certifié exécutoire	
<u>Recu à la préfecture de la Charente le :</u> 21 décembre 2021	<u>Affiché le :</u> 21 décembre 2021

PERIMETRE COMMUNAUTAIRE

Depuis le 1^{er} Janvier 2015, VEOLIA a la charge de l'exploitation du service d'alimentation en eau potable sur le périmètre de l'ex SIAEP de CHAMPNIERS.

L'avenant n°1, signé le 26 décembre 2016, acte l'intégration d'ouvrages et les modifications tarifaires qui en découlent.

Par l'avenant n°2, signé le 03 mai 2018, substitution du SIAEP de la région de Champniers par Grand Angoulême et SIAEP Nord-Ouest Charente.

Les éléments indiqués ci-dessous sont issus des comptes rendus technique et financier transmis par le délégataire.

Eléments techniques **pour l'ensemble du contrat**

Contexte

Population desservie	17 735 habitants
nombre d'abonnements au 31 décembre	8 537 (dont 6 034 sur GA)

Bilan d'eau

volume importé	0 m ³
volume exporté	29 m ³
volume mis en distribution	1 451 916 m ³
volume consommé	961 260 m³

Indicateurs de performance réglementaires

Code	indicateurs réglementaires	2020
Gestion des abonnés		
D 101.0	Nombre d'habitants desservis	17 735
D 102.0	Prix du service au m3 pour 120 m ³ (eau potable)	2,38 €/m3
P 151.0	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	2.23
P 151.1	Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées (pour 1000 abonnés)	1.17 %
P 154.0	Taux d'impayés sur factures de l'année précédente	1.52%
Qualité de l'eau		
P 101.1	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	100%
P 102.1	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	100%
Gestion du réseau		
P 103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	97
P 104.3	Rendement du réseau de distribution	66.2%
P 106.3	Indice linéaire des pertes en réseau (<i>en m³ / km de réseau / jour</i>)	4,13
P 107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	sans objet

Eléments financiers

La partie « **charges** » du compte d'exploitation 2019 pour le périmètre communautaire se monte à **2 888 809 €**.

La partie « **produits** » du compte d'exploitation 2019 pour le périmètre communautaire se monte à **2 306 997 €**.

Résultat : - 581 813 €



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

CA Grand Angoulême et SIAEP Nord-Ouest Charente
pour Champniers-AEP

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

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

REPERES DE LECTURE

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

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

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2020

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

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

Frédéric Van Heems,
Directeur Général, Eau France

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

PRESENTATION Eau France

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

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

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

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec « **Impact Eau France** » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique et ainsi être "créateurs d'utilité".

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

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

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

24,9 millions de personnes desservies en eau potable

2051 usines de dépollution des eaux usées gérées

6,9 millions de clients abonnés

14,8 millions d'habitants raccordés en assainissement

1,6 milliard de m3 d'eau potable distribués

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

2172 usines de production d'eau potable gérées

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

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

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

Sommaire

1.	L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	8
1.1	Un dispositif à votre service.....	9
1.2	Présentation du contrat.....	11
1.3	Les chiffres clés.....	12
1.4	L'essentiel de l'année 2020.....	13
1.5	Les indicateurs réglementaires 2020.....	20
1.6	Autres chiffres clés de l'année 2020.....	21
1.7	Le prix du service public de l'eau.....	23
2.	LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	24
2.1	Les consommateurs abonnés du service	25
2.2	La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	26
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.....	33
3.3	Les indicateurs de suivi du patrimoine	35
3.4	Gestion du patrimoine.....	37
3.5	Propositions d'améliorations du patrimoine.....	44
4.	LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	46
4.1	La qualité de l'eau	47
4.2	La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	50
4.3	La maintenance du patrimoine	56
4.4	L'efficacité environnementale	60
5.	RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	62
5.1	Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	63
5.2	Situation des biens.....	65
5.3	Les investissements et le renouvellement	66
5.4	Les engagements à incidence financière	69
6.	ANNEXES.....	72
6.1	Données détaillées – SIAEP Nord Ouest Charente.....	73
6.2	Données détaillées – Grand Angoulême.....	83
6.3	La qualité de l'eau	98
6.4	Le bilan énergétique du patrimoine	100
6.5	Le Compte d'eau potable.....	102

6.6	<i>Attestations d'assurances</i>	104
6.7	<i>Annexes financières.....</i>	113
6.8	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	122
6.9	<i>Actualité réglementaire 2020.....</i>	125
6.10	<i>Glossaire.....</i>	130

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

ZAC Les Montagnes - 172 Impasse Volute

16430 CHAMPNIERS

Du lundi au vendredi de 14h à 16h

Accueil téléphonique 24h/24 et 7j/7 au 05.61.80.09.02 (prix d'un appel local)

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



www.eau.veolia.fr

Pour toutes vos démarches en ligne



Service pour les sourds ou malentendants accessible depuis notre site internet



05 61 80 09 02

Du lundi au vendredi : 8h – 19h

Samedi : 9h – 12h

Urgences techniques 7j/7 et 24h/24



Nos Apps

disponibles sur iOS et Android



Veolia Eau

TSA 40118

37911 Tours Cedex 9



NOTRE EQUIPE



Arnaud Lavalette

Directeur de territoire

arnaud.lavalette@veolia.com

06 16 78 55 15



Jean-Marc Boudey

Directeur Développement

jean-marc.boudey@veolia.com

06 34 44 72 76



Frank Zeisler

Directeur des opérations

frank.zeisler@veolia.com

06 23 85 51 68



Anne-Laure Guida-Volckaert

Directrice Consommateurs

anne-laure.guida-volckaert@veolia.com

06 22 90 20 11



Thierry Moal

Chargé de missions

thierry.moal@veolia.com

06 10 47 90 53

Managers des sociétés dédiées



Olivier David

Directeur So'Bass

olivier.david@sobass.fr

06 21 05 94 25



Laure Cheyres

Directrice Eloa

laure.cheyres@eloa.bassin-arcachon.com

06 24 53 51 28

Managers de service local



Isabelle Neveu

Gironde - Landes

isabelle.m.neveu@veolia.com

06 23 23 47 31



Pascal Hervaud

Charente - Charente Maritime

pascal.hervaud@veolia.com

06 27 84 12 68

Territoire Atlantique

Parc d'Activité Technoparc

2 rue Copernic - CS 80504

33470 LE TEICH

Région Sud-Ouest

22 avenue Marcel Dassault

BP 25873

31500 TOULOUSE Cdex 5

05 61 34 77 24

Veolia Eau France

30 rue Madeleine Vionnet

93300 AUBERVILLIERS

01 85 57 70 00

Contact Consommateurs

05 61 80 09 02

eau.veolia.fr

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	ANAI, BALZAC, BRIE, CHAMPNIERS, FLEAC, JAULDES, MONTIGNAC CHARENTE, SAINT AMANT DE BOIXE, TOURRIERS, VARS, VINDELLE
✓ Numéro du contrat	K3480
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2015
✓ Date de fin du contrat	31/12/2024
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
Achat	CA du Grand Angoulême	Achat d'eau à Grand Angoulême
Achat	SIAEP NORD OUEST CHARENTE	Convention de fourniture d'eau potable pour le secteur de Champniers
Vente	ANGOULEME	Vente d'eau à Grand Angoulême
Vente	PUYREAUX - (SI)	Vente d'eau à Puyreaux (S.I)

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	01/01/2018	Par application d'arrêté préfectoral, substitution du SIAEP de la région de Champniers par Grand Angoulême et SIAEP Nord Ouest Charente. Le périmètre du service délégué n'est pas modifié et est réparti entre les deux co-contractants.
1	01/01/2017	Intégration d'ouvrages et modification tarifaire

1.3 Les chiffres clés

Chiffres clés



17 735

Nombre d'habitants desservis



8 537

Nombre d'abonnés
(clients)



3

Nombre d'installations de
production



5

Nombre de réservoirs



383

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



66,2

Rendement de réseau (%)



140

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4 L'essentiel de l'année 2020

1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

- Travaux de sécurisation des accès des réservoirs de Beaumont à la charge du SI Nord Ouest Charente
- Il a été mesuré d'octobre à décembre la présence de Fluoranthène et de Phénanthrène à des concentrations supérieures à 0.1 µg/L sur le réseau de Balzac. La somme des 4 HAP pour laquelle une limite de qualité est définie est conforme. L'équivalent toxique du mélange défini dans l'instruction du 27 décembre 2011 est inférieur à 5ng/kg/p.c. jour. Le risque sanitaire est contrôlé par une surveillance du réseau et la réalisation de purges.

1.4.2 Propositions d'amélioration

- Sécuriser l'alimentation du château d'eau de Ferrières en cas d'utilisation de l'usine de Chamarande pour le Grand Angoulême.
- Réaliser une étude diagnostic de la ressource de Vars.
- Réaliser une étude diagnostic de la ressource de Brie.
- Mettre en place de nouveaux compteurs de sectorisation sur le réseau.

1.4.3 Gestion du service pendant la pandémie Covid-19

✓ Prévention Santé Sécurité

Dans le cadre de la politique du groupe Veolia Eau France « Engagements Prévention Santé Sécurité 2020-2023 », rien n'est plus important que la sécurité des femmes et des hommes au travail. C'est la priorité !

Aujourd'hui, nos fondamentaux en matière de santé et sécurité au travail s'intègrent sur le terrain par la sensibilisation, la formation et l'habilitation de nos équipes en continu.

L'objectif est le **zéro accident de façon durable en faisant évoluer nos comportements.**

Nos principaux leviers d'actions consistent à :

- Changer notre culture d'Entreprise au travers de rituels quotidiens « 2 Minutes Attitude » et « Vigilance 360 ».
- Réaliser des ¼ d'heures sécurité et visites sécurité auprès de nos équipes sur le terrain pour poursuivre l'intégration de la prévention dans toutes les actions métiers.
- Accentuer la remontée des Presqu'accidents et Situations dangereuses par l'ensemble de nos équipes et promouvoir les bonnes pratiques.

Enfin, notre démarche de prévention est particulièrement mise en avant lors de la semaine santé sécurité qui a eu lieu du 14 au 18 Septembre 2020.

Les collaborateurs VEOLIA mobilisés pour assurer les services essentiels.

Assurer la continuité du service public de l'eau et de l'assainissement, et protéger la santé de nos salariés et de nos clients ont été les deux priorités qui ont guidé notre organisation et les procédures mises en œuvre dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

Pendant le premier confinement du 17 mars au 10 mai 2020, notre Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été adapté à la propagation du virus SARS-Cov2 et aux dispositions prises par le gouvernement et les autorités sanitaires au fil de l'évolution de la pandémie dans les différentes régions de France métropolitaine et d'outre-mer et de l'évolution des connaissances scientifiques.

Dans ce premier temps, seules les activités ci-dessous ont été maintenues afin d'assurer la continuité de service :

- les interventions d'urgences,
- les tâches préventives et de maintenance qui ont pour but de réduire les risques de multiplications des situations d'urgence,
- les tâches préventives et d'entretien permettant de conserver l'intégrité et la performance de nos installations (réseaux, équipement, usines... etc) et anticiper une reprise de l'activité dans les meilleures conditions possibles,
- auprès des consommateurs : continuité du service aux consommateurs et aux collectivités, facturation et maîtrise des flux financiers, prise en compte des demandes avec priorité aux urgences,
- fonctions support de l'entreprise : continuité de toutes les tâches en lien avec les salariés, fournisseurs, administrations, prestataires, organismes sociaux...

Quelques missions ont été interrompues :

- les interventions au domicile des consommateurs en-dehors des urgences,
- les opérations non essentielles à la continuité du service.

Dès que la reprise des activités fut possible ; un plan de reprise d'activité (PRA) a été élaboré. Cette "Reprise d'Activité" s'est opérée en suivant un mode opératoire dont les lignes directrices étaient claires mais flexibles, afin d'une part d'intégrer les consignes évolutives données par les pouvoirs publics et d'autre part de capitaliser en temps réel sur les retours d'expérience remontés du terrain et analysés (puis déployés à grande échelle le cas échéant) par les experts du Groupe Veolia pilotant la cellule de crise de l'entreprise.

Ce mode opératoire portait sur les grands thèmes suivants :

- Les mesures de prévention et de suivi sanitaire (masques, équipements de protection individuelle, distanciation sociale, gestion des espaces partagés, proposition de tests de dépistage, accompagnement grâce à des formations spécifiques, etc.);
- Les mesures générales d'organisation pour les prochaines étapes de la pandémie avec adaptation des activités et de leur reprise en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et sociale;
- Le maintien des cellules de crise de Veolia dans un fonctionnement allégé afin de suivre précisément l'évolution de la situation et anticiper les actions à mettre en place;

- Les points particuliers d'attention et déclinaisons spécifiques (accompagner les managers dans l'animation de leurs équipes, assurer une programmation glissante des effectifs et des activités, adapter les relations consommateurs, intensifier la gestion des fournisseurs et des approvisionnements);
- Le suivi du risque de cyber-sécurité et la capacité de fonctionnement digital des activités à distance;
- Les engagements contractuels et réglementaires.

Notre approche a consisté à réduire autant que possible les retards, les ajustements de calendriers et d'objectifs, et les risques de maîtrise des contraintes d'exploitation tout en visant le plus haut niveau de service possible, et en maintenant l'ensemble des process et traitements en fonctionnement. Cela n'a pu se faire que grâce à l'implication sans faille des équipes et au prix d'impacts économiques importants pour adapter notre activité aux exigences de la réglementation d'urgence tout en étant précurseurs sur les précautions mises en œuvre pour adapter nos interventions dans le cadre pandémique.

Notre mission de service public inclut bien sûr aussi la nécessité d'accompagner au mieux les citoyens-consommateurs pendant ces périodes difficiles. Nos équipes dédiées aux relations avec les consommateurs ont donc ajusté leur organisation et redéployé leur activité, pour répondre aux différents enjeux d'adaptation qu'exigent le contexte épidémique et ses multiples répercussions :

- Maintenir les dispositifs d'accueil téléphonique.

L'ensemble de nos centres de relation client ont toujours maintenu leur activité de traitement des demandes d'intervention les plus urgentes (manque d'eau, fuites ou encombrement des évacuations d'eaux usées). Un effort conséquent d'information des consommateurs les a parallèlement incités à recourir en priorité aux services digitaux mis à leur disposition, pour les demandes n'ayant pas de caractère d'urgence.

- Resserrer les liens avec les consommateurs

Dans cette situation exceptionnelle, nous avons adapté nos modes classiques d'échanges avec les consommateurs pour maintenir et même renforcer le lien avec leur service d'eau.

Pour les accompagner au jour le jour, les aider à bénéficier au mieux de leurs services d'eau et d'assainissement (ex : garantie sanitaire de l'eau du robinet, conseils d'hydratation en confinement, impératif de jeter les lingettes à la poubelle et non dans les toilettes...), ou encore leur simplifier la vie en les orientant vers les modes d'interaction les mieux adaptés au contexte du confinement du printemps 2020, nous avons démultiplié nos communications, via différents canaux (rubrique dédiée sur eau.veolia.fr/infos-covid-19, 8 lettres d'informations digitales, e-mailings, SMS, réseaux sociaux, infos sur factures...).

Les consommateurs ont d'ailleurs apprécié l'accompagnement resserré qui leur a été proposé durant la première phase de l'épidémie, au printemps, puisque suite à une enquête qui leur a été soumise dans notre lettre d'information "Covid-19" de début juin 2020, 95 % des répondants nous ont dit avoir apprécié recevoir de l'information et des conseils, durant la période d'urgence sanitaire.

Au-delà, les experts de Veolia Eau ont apporté tout leur concours aux pouvoirs publics pour éclairer les prises de décisions des différentes administrations compétentes et l'entreprise a également mis en tant que de besoin ses moyens logistiques à disposition d'opérateurs plus locaux (régies ou autres) par exemple pour mettre en œuvre les premières distributions de masques.

Même si le contexte impose la plus grande humilité, l'ensemble des collaborateurs ressent aujourd'hui une légitime fierté lorsque les Français reconnaissent à 93% que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service. Cela n'aurait pu être possible sans le savoir-faire de Veolia en matière de gestion de crise ni sans l'engagement de l'ensemble des collaborateurs.

A noter enfin que les impacts économiques liés à l'adaptation du service aux contraintes extérieures qui s'imposent à nous dans le contexte du Covid-19, revêtent un caractère ponctuel ou récurrent. Ils peuvent rendre nécessaires des discussions contractuelles pour rechercher avec les Collectivités co-contractantes l'indispensable équilibre économique qui nous permette, ensemble, de poursuivre la qualité du service rendu.

Sur ce sujet, un guide juridique a été publié par l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD), fondation au sein de laquelle collaborent, des associations de Collectivités et d'Élus, des entreprises publiques et privées, et différents services de l'Etat.

Ce précis "permet de rappeler les règles de droit qui prévoient une indemnisation des cocontractants de l'administration en pareil cas, de même que l'effort de justification et d'explication que doivent fournir ceux-ci en contrepartie".

✓ **Analyse de conformité des équipements de travail**

Diagnostic des organes en mouvement et identification des risques mécanique

Le risque mécanique avéré à proximité des équipements en mouvement, présents sur les installations de production d'eau potable et d'assainissement des Collectivités, est identifié comme l'un des « **risques majeurs** » des métiers de l'Eau.

Chaque année, la profession déplore plusieurs accidents graves, presque accidents graves ou potentiellement graves liés au risque machine. L'analyse de ces accidents et presque accidents a révélé l'existence de non-conformités sur certains équipements

Les principaux facteurs d'accidents identifiés (sources de la base de données de la Sécurité Sociale - EPICEA recensant plus de 2 000 descriptifs d'accidents du travail liés aux machines) sont :

- La mauvaise conception des machines dont les accès aux organes en mouvement ne sont pas ou mal protégés ;
- L'absence de consignation ;
- Les interventions en cours de fonctionnement
- Les modes opératoires inappropriés et/ou dangereux
- L'insuffisance de formation des opérateurs.

La Règlementation précise le cadre à respecter au regard des risques machines :

1. Décret 9340 du 11 janvier 1993 qui traite des prescriptions de sécurité des équipements de travail quelle que soit leur date de mise en service. Décret codifié dans le Code du Travail notamment au travers des Articles R4324-1 à 45.
2. Directive européenne (dite « Directive Machines ») 2006/42/CE qui fixe les exigences essentielles pour garantir un haut niveau de sécurité des équipements de travail, directive transcrite dans le Code du Travail notamment au travers des Articles suivants :
 - R 4312-1 (machines neuves) et son annexe 1 fixant les règles techniques en matière de santé et sécurité, composé de 9 chapitres, parmi lesquels celui relatif aux Règles Générales.
 - R 4312-2 (machines d'occasion)

Certaines de ces Règles Générales de l'annexe 1 du R 4312-1 précisent les dispositifs qui couvrent le risque mécanique, parmi lesquels :

- La séparation des sources d'énergie (consignation)
- La commande d'arrêt d'urgence
- La protection contre l'accessibilité aux organes en mouvement (protecteurs fixes, protecteurs mobiles)

VEOLIA Eau France a décidé d'engager dès 2019 une campagne nationale d'analyse de la conformité vis-à-vis des risques mécaniques précités, sur l'ensemble des installations confiées par les Collectivités. Cette campagne a eu pour objectif premier l'identification et la hiérarchisation des non-conformités relevées, et la définition d'actions correctives.

Pour effectuer ces campagnes, VEOLIA Eau a préalablement assuré une formation de ses techniciens qualifiés, visant à :

- Améliorer la connaissance des risques mécaniques sur les équipements de travail
- Connaître les principaux moyens de protection existants
- Savoir reconnaître les non-conformités liées aux risques mécaniques engendrés par le fonctionnement d'éléments de transmission (chaînes, courroies, engrenages, etc.) ou d'organes et d'éléments en mouvement
- Savoir réaliser un diagnostic de conformité lié à ces mêmes risques

Cette démarche a pour but de mettre en place les actions correctives, afin d'éviter la survenance de nouveaux accidents liés aux risques mécaniques.

Assurer la sécurité de nos salariés est une absolue priorité.

C'est en ce sens que des investigations ont été menées ou le seront dans les prochaines semaines sur les installations de votre Collectivité qui nous ont été confiées dans le cadre du contrat qui nous lie.

Nous ne manquerons pas de tenir le Maître d'Ouvrage parfaitement informé des éventuelles non-conformités relevées et des modalités de remise en état des équipements concernés ; et d'examiner avec lui les conditions de prise en charge financière de ces travaux.

✓ **Chlorure de vinyle monomère (CVM)**

Le programme pluriannuel d'analyse sur les canalisations à risque.

L'instruction DGS/EA4/2020/67 publiée le 15 juillet 2020 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine, positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à ce composé.

Veolia accompagne la Collectivité dans la mise en œuvre de cette instruction et l'alerte sur les difficultés de programmation budgétaire et opérationnelle liées :

- à l'augmentation du nombre d'analyses par point de prélèvement (4 analyses par point) ;
- au délai de réalisation, du programme pluriannuel d'analyses, laissé à l'appréciation de chaque Agence Régionale de Santé.

✓ **Gestion des risques sanitaires associés aux pesticides ou leurs métabolites**

L'instruction DGS/EA4/2020/177 à destination des Agences Régionales de Santé (ARS) et des préfets, en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides dans

les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH). Ces modalités de gestion sont exercées par les ARS en lien avec les Collectivités, responsables, le cas échéant, de la mise en oeuvre des actions correctives. Cette instruction précise notamment les modalités avec lesquelles les ARS sélectionnent les pesticides et les métabolites de pesticides à prendre en compte dans le contrôle sanitaire des EDCH.

Par rapport à la précédente instruction de décembre 2010, cette nouvelle instruction intègre les avis de l'Anses les plus récents, dont l'avis du 30 janvier 2019 relatif à l'évaluation de la pertinence des métabolites de pesticides dans les EDCH. Cette instruction s'inscrit également en cohérence avec la nouvelle Directive Européenne adoptée le 16 décembre 2020.

Depuis la publication de cette instruction, un nouvel avis de l'Anses, en date du 14 janvier 2021, (saisine n°2019-SA-0129) est venu préciser le classement comme pertinent ou non-pertinent de trois métabolites, issus de la dégradation du métolachlore, dont la présence est aujourd'hui fréquemment détectée dans les ressources en eau.

Toute l'équipe locale de Veolia est naturellement à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les éventuelles conséquences pour votre service de cette toute nouvelle instruction.

✓ **Télécommunications :**

Arrêt programmé du Réseau Téléphonique Commuté (RTC)

La numérisation des réseaux de téléphonie s'accompagne d'une migration progressive des technologies historiques telles que le RTC vers des technologies plus modernes et plus fiables de type IP. Depuis l'arrivée de la technologie GPRS, le transfert des données est devenu possible en mode IP, qui offre de plus grands débits, une pérennité de cette solution compatible avec les réseaux 3G, 4G, etc.

Certaines installations de votre service public sont directement concernées par ces évolutions car elles nécessitent des transferts de données encore plus nombreux et plus sécurisés vers les outils de télégestion et de supervision gérés par votre exploitant.

L'arrêt de la technologie RTC va être progressif, Orange procédera à la fermeture technique effective de la technologie RTC à partir de fin 2023 et par plaques géographiques. L'Arcep impose d'annoncer au moins 5 ans à l'avance le périmètre géographiques des plaques devant être fermées afin de donner le temps à l'ensemble des opérateurs et des utilisateurs de migrer leurs usages vers une autre technologie.

VEOLIA Eau vous transmettra prochainement une offre de prix pour la mise à niveau de ces équipements de télégestion, justifiée par l'arrêt programmé de la technologie de communication en place, et rendue strictement nécessaire pour la parfaite continuité du service public de votre Collectivité.

1.4.4 Evolutions règlementaires

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

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

Elle “revalorise l’eau du robinet” au travers de plusieurs évolutions majeures :

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

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

1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	17 973	17 735
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	Grand Angoulême : 2,38 €/m ³ et NO Charente: 2,70 €/m ³	Grand Angoulême : 2,38 €/m ³ et NO Charente: 2,73 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	2 j	2 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	98,9 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	97	97
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	67,4 %	66,2 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	4,00 m ³ /jour/km	4,26 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	3,79 m ³ /jour/km	4,13 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,55 %	1,29 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	86 %	87 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	8	2
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	296	44
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,20 u/1000 abonnés	1,17 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	1,20 %	1,52 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,71 u/1000 abonnés	2,23 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

1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	1 433 821 m³	1 510 072 m³
VP.059	Volume produit	Délégataire	1 381 132 m³	1 451 945 m³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m³	0 m³
	Volume mis en distribution (m³)	Délégataire	1 380 326 m³	1 451 916 m³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	16 560 m³	7 608 m³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	930 355 m³	961 260 m³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	102	105
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délégataire	3	3
	Capacité totale de production	Délégataire	9 900 m³/j	9 900 m³/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	5	5
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3 900 m³	3 900 m³
	Longueur de réseau	Délégataire	383 km	383 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	325 km	325 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	8 726	8 771
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	58	49
	Nombre de compteurs	Délégataire	8 664	8 763
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	65	55
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délégataire	12	12
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	8 447	8 537
	- Abonnés domestiques	Délégataire	8 445	8 535
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	2	2
	Volume vendu	Délégataire	882 947 m³	911 191 m³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	882 141 m³	911 162 m³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m³	m³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	806 m³	29 m³
	Consommation moyenne	Délégataire	133 l/hab/j	140 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	105 m³/abo/an	108 m³/abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	87 %	90 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
Energie relevée consommée	Délégataire	1 361 266 kWh	1 414 957 kWh

1.7 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

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

A titre indicatif sur la commune de CHAMPNIERS, 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 :

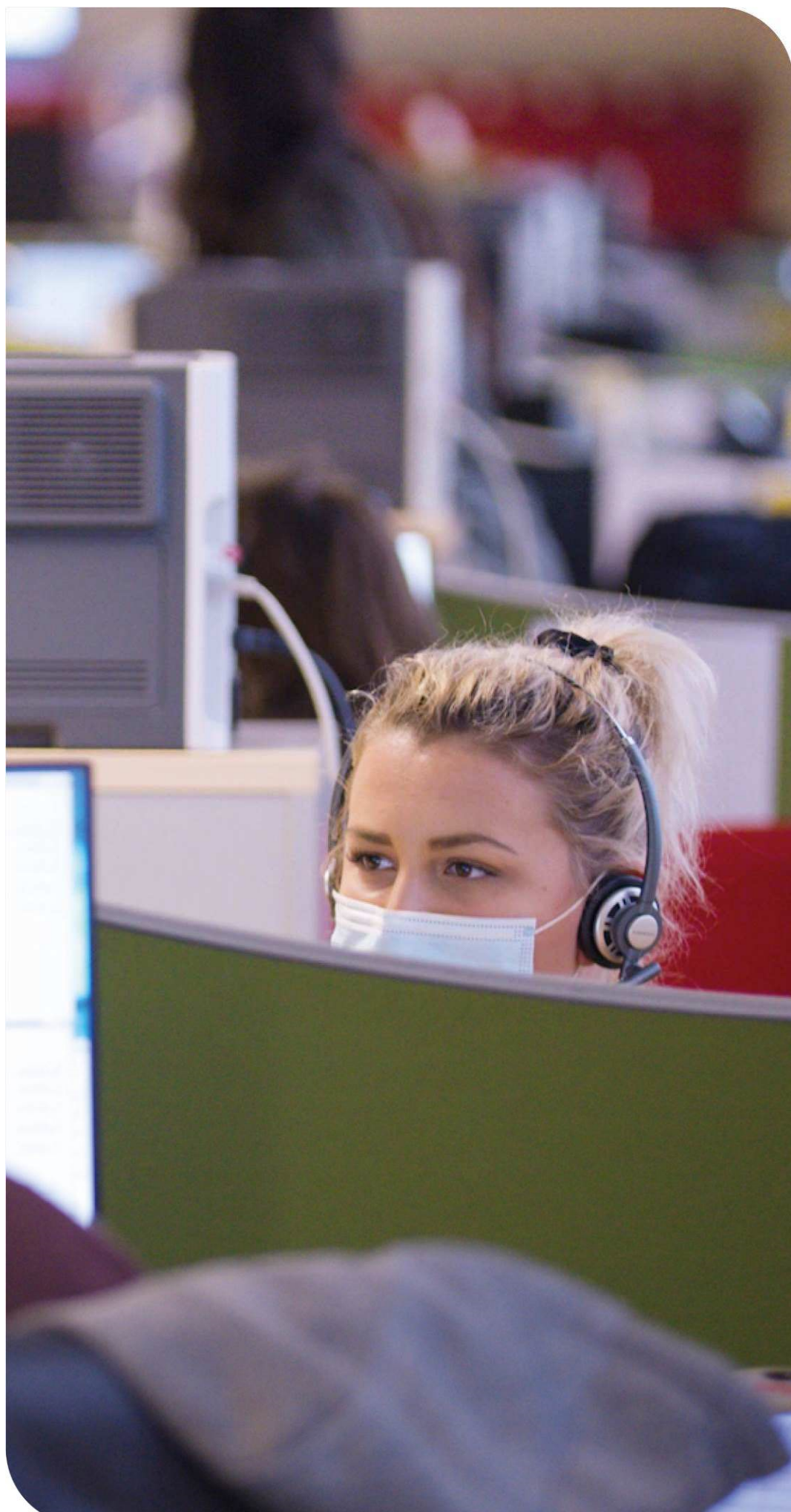
CHAMPNIERS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2021	N/N-1
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			112,59	111,61	-0,87%
Abonnement			28,00	27,74	-0,93%
Consommation	120	0,6989	84,59	83,87	-0,85%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Organismes publics			39,60	39,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Total € HT			270,30	270,30	0,00%
TVA			14,87	14,87	0,00%
Total TTC			285,17	285,17	0,00%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,38	2,38	0,00%

VARS	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			149,51	151,65	1,43%
Abonnement			50,66	50,86	0,39%
Consommation	120	0,8399	98,85	100,79	1,96%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Organismes publics			39,60	39,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Total € HT			307,22	310,34	1,00%
TVA			16,90	17,07	1,00%
Total TTC			324,12	327,41	1,00%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,70	2,73	1,09%

Les factures type sont présentées en annexe.

2.

LES
CONSOMMATEURS
DE VOTRE SERVICE
ET LEUR
CONSOMMATION



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

2.1 Les consommateurs abonnés du service

→ Le nombre d'abonnés

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	8 165	8 275	8 368	8 447	8 537	1,1%
domestiques ou assimilés	8 162	8 272	8 365	8 445	8 535	1,1%
autres que domestiques	1	1	1	0*	0	0%
autres services d'eau potable	2	2	2	2	2	0,0%

*L'abonné autre que domestiques qui apparaissait dans ce tableau a été résilié en 2019.

	Grand Angoulême	SIAEP Nord Ouest Charente
Nombre total d'abonnés 2020 (domestiques et non domestiques)	6 034	2 503

→ Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	716	688	650	671	633	-5,7%
Taux de clients mensualisés	35,0 %	37,4 %	40,1 %	41,6 %	43,5 %	4,6%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	24,4 %	24,4 %	24,2 %	24,0 %	23,5 %	-2,1%
Taux de mutation	8,9 %	8,4 %	7,9 %	8,1 %	7,5 %	-7,4%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

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

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

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

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

Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations :

- ✓ la qualité de l'eau
- ✓ la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...
- ✓ la qualité de l'information adressée aux abonnés

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2020 sont :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	91	86	82	87	90	+3
La continuité de service	95	93	92	94	95	+1
La qualité de l'eau distribuée	80	79	76	81	82	+1
Le niveau de prix facturé	56	54	55	60	66	+6
La qualité du service client offert aux abonnés	87	80	75	80	86	+6
Le traitement des nouveaux abonnements	89	86	83	88	92	+4
L'information délivrée aux abonnés	76	76	68	71	74	+3

Composition de votre eau !



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



→ *Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia*

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service : : nous leur devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de leurs eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille.

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

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

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

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

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

2.3 Données économiques

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

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

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux d'impayés	0,88 %	1,07 %	1,02 %	1,20 %	1,52 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	23 908	30 789	30 046	46 995	49 119
Montant facturé N - 1 en € TTC	2 708 970	2 890 974	2 943 142	3 904 685	3 231 067

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2020, ce taux pour votre service est de 1,17/ 1000 abonnés.

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	3,92	3,26	2,63	3,20	1,17
Nombre d'interruptions de service	32	27	22	27	10
Nombre d'abonnés (clients)	8 165	8 275	8 368	8 447	8 537

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

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

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

En 2020, le montant des abandons de créance s'élevait à 44 €.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	8	9	18	8	2
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	545,00	609,45	988,53	296,00	44,00
Volume vendu selon le décret (m3)	929 729	932 889	789 820	882 947	911 191

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

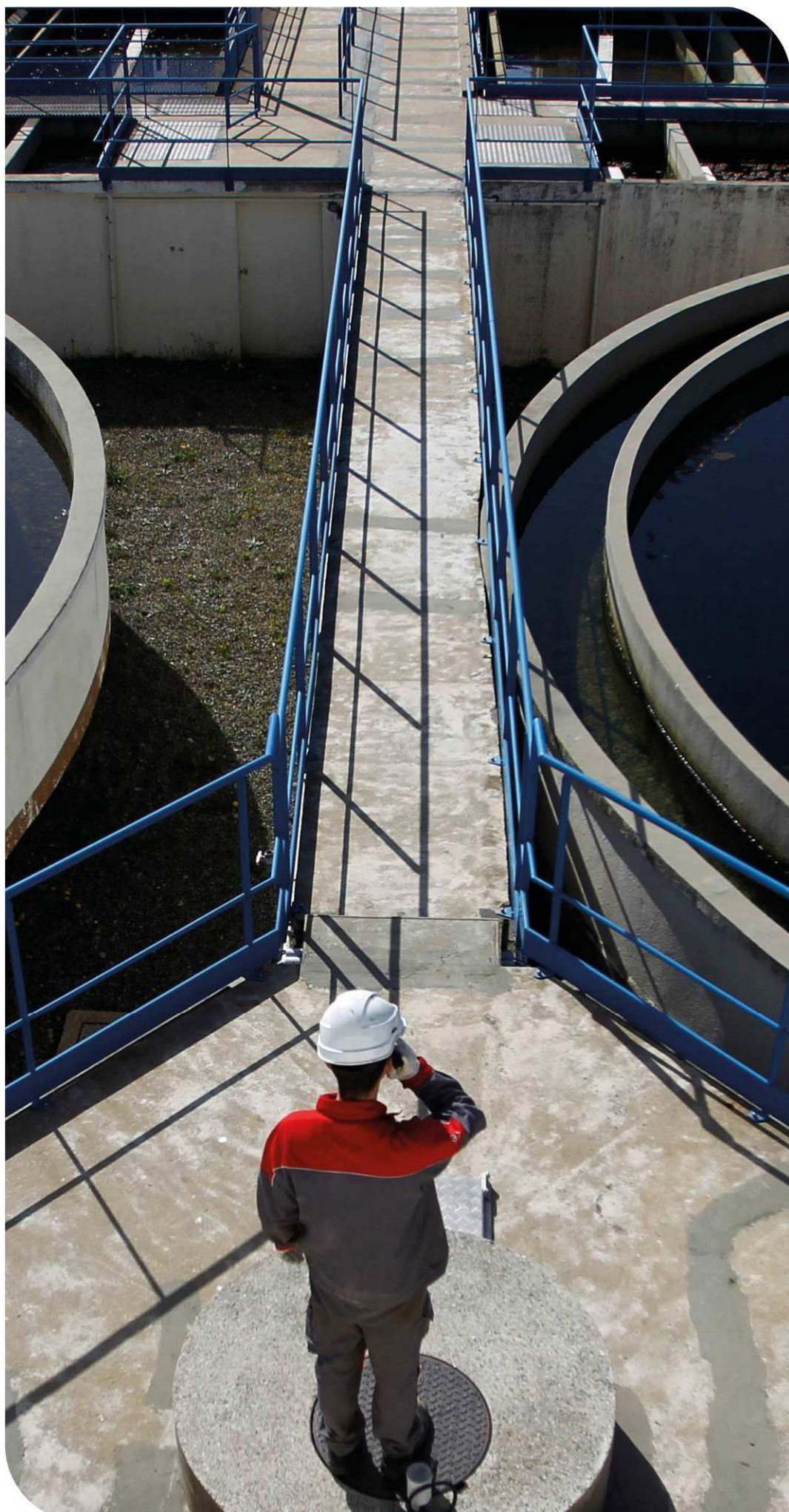
→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	97	102	151	72	35

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.

→ *CA du Grand Angoulême*

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
FORAGE BRIE	100
FORAGE CHAMARANDE	180

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
BRIE	2 000	200
CHAMARANDE	4 000	500
Capacité totale	6 000	700

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
RESERVOIR DE FERRIERE	600
RESERVOIR JAUVIGERE	500
Capacité totale	1 100

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
FERRIERES-CHAMPNIERS	10
LA PREVOTERIE-BRIE	10
LE CLUZEAU-VINDELLE	10
LES BREBIONS - BRIE	45
PUYROBERT-CHAMPNIERS	6

Circulateur ou accélérateur	Débit des pompes (m3/h)
ACCELERATEUR DE LA JAUVIGERE	20
ACCELERATEUR FILLAUDS	Hors Service

→ *SIAEP Nord-Ouest Charente*

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
PUITS 1 VARS	75
PUITS 2 VARS	75
PUITS 3 VARS	35
PUITS 4 VARS	45

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
VARs	3 900	200

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
RESERVOIR BEAUMONT 1	600
RESERVOIR BEAUMONT 2	500
RESERVOIR BEAUMONT 3	800
Capacité totale	1 900

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
BEAUMONT (VARs)	30
COURSAC (VARs)	40

3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

→ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	381,1	382,3	382,6	383,1	383,4	0,1%
Longueur d'adduction (ml)	1 433	1 433	1 433	1 433	1 433	0,0%
Longueur de distribution (ml)	379 702	380 855	381 120	381 669	381 955	0,1%
<i>dont canalisations</i>	323 992	324 803	324 760	324 982	324 982	0,0%
<i>dont branchements</i>	55 710	56 052	56 360	56 687	56 973	0,5%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	249	250	250	250	250	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	249	250	250	250	250	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	8 534	8 614	8 668	8 726	8 771	0,5%

Le détail du linéaire des réseaux par commune se trouve en annexe.

	Grand Angoulême	SIAEP Nord Ouest Charente
Longueur de réseaux de distribution et d'adduction (ml)	221 555,7	104 859,3

→ Les compteurs

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	8 432	8 440	8 588	8 664	8 763	1,1%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	8 155	8 272	8 405	8 469	8 575	1,3%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	277	168	183	195	188	-3,6%	

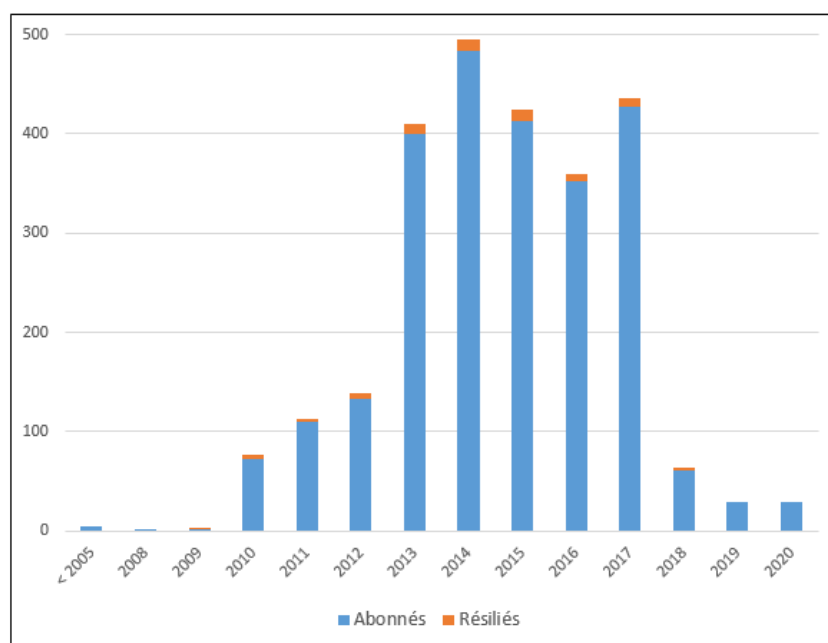
	Grand Angoulême	SIAEP Nord Ouest Charente
Nombre de compteurs 2020	6 056	2 519

INFORMATIONS RELATIVES AU PARC DES COMPTEURS

K3480_B SIE CHAMPNIERS (PARTIE NORD OUEST CHARENTE)

Situation à fin 2020

Année de fabrication	Abonnés	Résiliés
< 2005	4	
2008	2	
2009	2	1
2010	73	4
2011	110	2
2012	133	5
2013	400	10
2014	484	11
2015	413	12
2016	352	8
2017	427	9
2018	61	3
2019	29	
2020	29	
Total	2 519	65

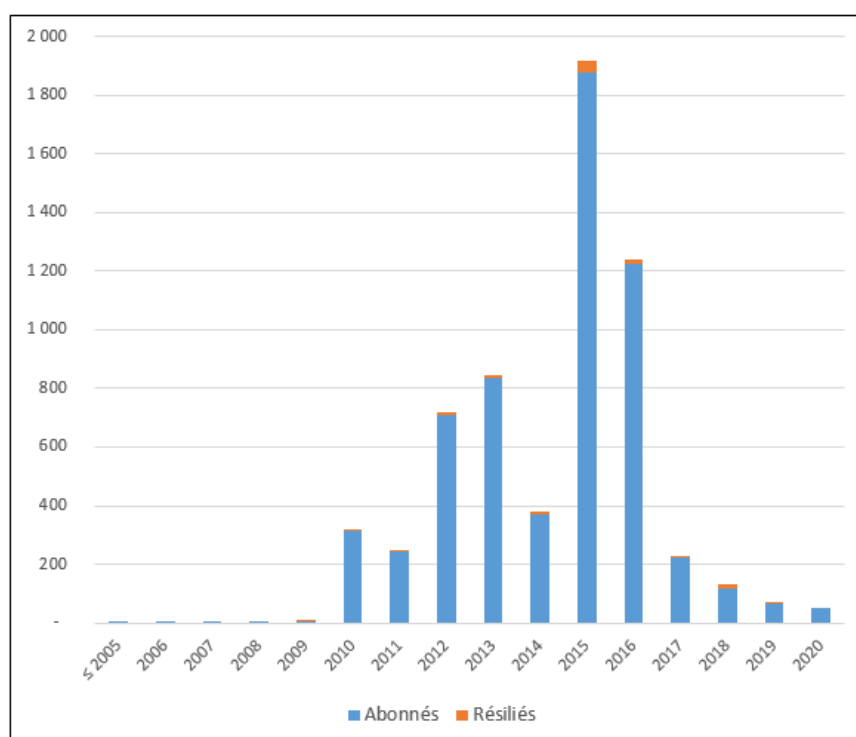


INFORMATIONS RELATIVES AU PARC DES COMPTEURS

K3480_B SIE CHAMPNIERS (PARTIE GRAND ANGOULEME)

Situation à fin 2020

Année de fabrication	Abonnés	Résiliés
≤ 2005	7	
2006	1	
2007	4	
2008	7	
2009	5	1
2010	314	7
2011	243	2
2012	708	13
2013	833	13
2014	370	11
2015	1 879	40
2016	1 222	17
2017	224	6
2018	119	12
2019	67	1
2020	53	
Total	6 056	123



3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	1,07	1,51	1,38	1,55	1,29
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	323 992	324 803	324 760	324 982	324 982
Longueur renouvelée totale (ml)	3 309	8 338	2 599	5 430	1 354
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 2020 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	99	97	97	97	97

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.			73 %
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	12	
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15	
Total Parties A et B		45	42	
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)			
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10	
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10	
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0	
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10	
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10	
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10	
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0	
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5	
Total:		120	97	

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

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

3.4 Gestion du patrimoine

3.4.1 Les renouvellements réalisés

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

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

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

→ Les installations

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
STATION DE POMPAGE DE CHAMARANDE		
CHLORATION ET MESURE		
DETENDEUR INVERSEUR BOUTEILLE 1	Renouvellement	Garantie
SURPRESSION DE CHAMPNIERS - PUYROBERT		
ELECTRICITE - MESURES		
COMPTEUR, DN : 65 MM	Renouvellement	Programme
PARC D'APPAREILS - PROTECTION DE REGULATION		
COMPTEURS DE SECTORISATION		
COMPTEUR SECTO LES TUILERIES GOND PONT	Renouvellement	Programme

→ Les compteurs

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

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

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

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système

qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1^{er} décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

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

Renouvellement des compteurs	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de compteurs	8 432	8 440	8 588	8 664	8 763	1,1%
Nombre de compteurs remplacés	1 532	626	54	65	55	-15,4%
Taux de compteurs remplacés	18,2	7,4	0,6	0,8	0,6	-25,0%

→ Les réseaux

Réseau et branchements

Renouvellement des canalisations et des branchements associés réalisés par la Communauté du Grand Angoulême :

Adresse des travaux	Longueur posée (ml)	Diamètre mm	Matériau	Branchements renouvelés
BALZAC – Terrier de Bourguignolle	106	90	PVC	8
BALZAC – Rue de l'Age	456	63	PVC	10
BALZAC – Impasse du Bois Pinet	90	63	PVC	2
CHAMPNIERS – Impasse Maria Casares	75	63	PVC	4
CHAMPNIERS – Rue de la Menthe	213	110	PVC	8
CHAMPNIERS – Impasse de la Mauve	36	50	PEHD	4
VINDELLE – Rue du Mimosa	210	63	PVC	5

Renouvellement des canalisations et des branchements associés réalisés par le SI Nord-Ouest Charente :

Adresse des travaux	Longueur posée (ml)	Diamètre mm	Matériau	Branchements renouvelés
SAINT AIMANT DE BOIXE - rue de l'Encensoir	168	63	PVC	6

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

→ *Les installations*

Les travaux neufs réalisés sur les installations durant cette année figurent au tableau suivant :

Nom de l'installation	Acteur	Description
-----------------------	--------	-------------

RESERVOIRS DE BEAUMONT	SIAEP NOC	SECURISATION DES ACCES DES RESERVOIRS   
---------------------------	-----------	---

→ Les réseaux, branchements et compteurs

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

Réseau

Travaux d'extension de canalisations réalisés par la Communauté du Grand Angoulême :

Adresse des travaux	Longueur posée (ml)	Diamètre mm	Matériau	Nombre de branchement neuf
CHAMPNIERS – rue Edward Warin	65	63	PVC	1

Branchements

Réalisation de 44 branchements neufs pour l'année 2020 dont le détail figure dans le tableau ci-joint :

ADRESSE DES TRAVAUX	COMMUNE	DATE TRAVAUX
ZAC LES MONTAGNES OUEST	CHAMPNIERS	16/01/2020
ROUTE DE LA PREVOTERIE	BRIE	20/01/2020
CHEZ RENARD	JAULDES	17/01/2020
LES NOMBLIERES	ANAI	31/01/2020
LES FROTTARDS	BRIE	23/01/2020
RUE DE LA BERNARDE	ST AMANT DE BOIXE	12/02/2020
RUE DE LA VERVANTE	MONTIGNAC	29/06/2020
RUE EDWARD WARIN	CHAMPNIERS	12/06/2020
ROUTE DU TEMPLE	BRIE	03/03/2020
RUE LOUIS PERGAUD	CHAMPNIERS	30/09/2020
ROUTE DU TEMPLE	BRIE	18/05/2020
RUE DES CAPUCINES	CHAMPNIERS	06/05/2020
RUE DES COLVERTS	CHAMPNIERS	07/02/2020
RUE DU PETIT MAIRAT	BRIE	29/05/2020
RUE DE LA FAYETTE	ST AMANT DE BOIXE	25/05/2020
IMPASSE DES GENETS	CHAMPNIERS	29/04/2020
ROUTE DU MOULIN	VINDELLE	05/06/2020
LA FICHERE	ST AMANT DE BOIXE	09/06/2020

RUE DES ECUREUILS	ANAI	15/06/2020
PLACE DU CHAMP DE FOIRE	VAR	16/06/2020
RUE MARAIS DE LA PERCHE	CHAMPNIERS	11/06/2020
RUE DES PETITS DUCS	CHAMPNIERS	04/09/2020
ROUTE DE LA BRACONNE	ANAI	08/07/2020
RUE DU BOQUET	VAR	02/07/2020
RUE DU BOQUET	VAR	09/07/2020
RUE DU PONT DE CHURET	ANAI	17/07/2020
CHEMEIN DES BOUCHAUDS	BALZAC	24/08/2020
CHEMIN ŒIL DE BŒUF	CHAMPNIERS	01/09/2020
ROUTE DE L'EGLISE	BALZAC	29/07/2020
RUE DES FIGUIERS	CHAMPNIERS	09/09/2020
RUE DES FIGUIERS	CHAMPNIERS	09/09/2020
RUE BEAU DE ROCHAS	CHAMPNIERS	11/09/2020
489 RUE DES PIERRIERES	BRIE	25/08/2020
RUE DE LA BASCULE	VAR	27/11/2020
RUE DU SEIGNEUR DEGUIMARD	VAR	26/11/2020
ROUTE DE LA VALLEE	VINDELLE	30/09/2020
RUE DE LA PORTE	CHAMPNIERS	22/10/2020
RUE DES HIRONDELLES	ANAI	09/10/2020
RUE DES HIRONDELLES	ANAI	10/10/2020
RUE DES HIRONDELLES	ANAI	10/10/2020
RUE DES PLATANES	CHAMPNIERS	20/08/2020
RUE TERRIER DE BOURGUIGNOLLE	BALZAC	02/11/2020
ROUTE DE LA FAYE	ST AMANT DE BOIXE	02/12/2020
RUE DES PORCHES	CHAMPNIERS	20/11/2020

3.5 Propositions d'améliorations du patrimoine

Ces propositions d'amélioration sont issues de l'ensemble des points précédemment développés ainsi que des données disponibles dans les outils de gestion du patrimoine.

Aussi, comme exploitant du service, Veolia est à même de proposer à la Collectivité les arbitrages entre réparation et renouvellement ainsi que des évolutions à programmer pour améliorer la performance du service.

Type	Site	Constat	Conséquence	Proposition amélioration
Usine Production	Usines de Production d'Eau potable	Absence de détecteurs de fumée dans les armoires électriques permettant de prévenir avant un départ de feux	Arrêt possible d'une partie de la filière suite à un incendie dans une armoire électrique	Sécurisation des installations électriques par la mise en place de détecteurs de fumée raccordés à la télésurveillance
Usine Production	Usines de Production d'Eau potable	Alimentation électrique défaillante (Se référer à la dernière tempête)	Manque d'eau partiel ou total sur le réseau de distribution	Mise en place d'une double alimentation avec un système d'inversion de source ne nécessitant pas l'intervention d'un opérateur du distributeur d'énergie pour basculer sur un groupe électrogène mobile
Usine Production	Usine de VARS	Ancien quai de déchargement non protégé	Risques de chutes	Mettre en place un garde-corps
Réseaux AEP	MONTIGNAC SUR CHARENTE - Alimentation du Camping	Double conduite sur 150 ml	Temps de séjour important dans la conduite : dégradation de la qualité de l'eau + risque de fuites	Abandonner la conduite de 63 mm PVC collé et basculer les branchements sur le 125 PVC
Réseaux AEP	MONTIGNAC SUR CHARENTE - Entre le Ménadeau et le Pont de Lachenaud	Double conduite sur 590 ml	Temps de séjour important dans la conduite : dégradation de la qualité de l'eau + risque de fuites	Abandonner la conduite de 63 mm PVC collé et basculer les branchements sur le 140 PVC
Réseaux AEP	ST AMANT DE BOIXE - Route de Mansle	Double conduite sur 370 ml	Temps de séjour important dans la conduite : dégradation de la qualité de l'eau	Abandonner la conduite de 80 mm fonte (avec joints plombs) et basculer les branchements sur le 140 PVC
Réseaux AEP	ANAI - Alimentation ancienne aire de repos	Supprimer antenne de 700 ml	Temps de séjour important dans la conduite : dégradation de la qualité de l'eau + risque de fuites	Supprimer la conduite de 63 mm en PVC collé
Réseaux AEP	VARS - Rue du Croissant	Renouveler 30 ml de canalisation fonte	Canalisation vétuste	Pose d'une conduite en DN 75 PVC

Réseaux AEP	MONTIGNAC SUR CHARENTE - RD 737 (de l'hippodrome à la route de La Fichère)	Conduites DN100 - 575 ml et DN63 - 55 ml	Conduite vétuste - Plusieurs fuites réparées	Renouvellement de la conduite à programmer
Réseaux AEP	BRIE- Les Frauds	48 m Conduite 40 PVC vétuste	Fuites et risque CVM	Renouvellement de la conduite à programmer – Travaux planifiés en 2021
Réseaux AEP	BRIE –Les Frauds	180 m Conduite 125 PVC vétuste (terrain privé)	Fuites	Renouvellement de la conduite à programmer sur le domaine public – Travaux planifiés en 2021
Réseaux AEP	CHAMPNIERS – Villa Suarez	650 m Conduite 63 PVC vétuste	Fuites et risque CVM	Renouvellement de la conduite à programmer ou report des branchements sur la conduite SEMEA
Réseaux AEP	CHAMPNIERS – Rue du Carvi et Rue de la Citronnelle	305 m de 63 PVC vétuste	Fuites et risque CVM	Renouvellement de la conduite à programmer
Réseaux AEP	VINDELLE – Rue de l'ancienne école et Route de St Jean d'Angély	655 m de 63 PVC vétuste	Fuites et risque CVM	Renouvellement de la conduite à programmer
Réseaux AEP	VINDELLE – Puit du Maine	425 m de 63 PVC vétuste	Fuites et risque CVM	Renouvellement de la conduite à programmer
Réseaux AEP	Sectorisation	Optimiser la recherche de fuites	Secteur de recherche important	- Pose d'un compteur de sectorisation au Bourg de Vindelle direction Le Cluzeau - Pose d'un compteur de sectorisation au lieu-dit Les Fillauds à Champniers
Eau potable	Accélérateur des FILLAUDS	Secours du secteur de distribution de Ferrières par celui de Beaumont	Renforcement de la distribution alimentée par Chamarande en cas de secours du Grand-Angoulême	Réadapter l'installation au nouveau besoin de la zone
Eau potable	Surpresseur de BEAUMONT	Fissures importantes du bâtiment d'exploitation	Pérennité de l'ouvrage compromise	Faire travaux de maçonnerie

4.

LA PERFORMANCE
ET L'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE
POUR VOTRE
SERVICE



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

4.1 La qualité de l'eau

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

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

4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	390	253	22
Physico-chimique	6652	1199	83

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 Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	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 Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	8	0	1	63	41	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	1	0	6	0	2 Qualitatif
Fer total	0	484	1	0	13	1	200 µg/l
Manganèse total	0	51	1	0	7	1	50 µg/l
Turbidité	0	2,9	1	0	56	29	2 NFU

- Analyse ARS du 13/05/2020 en sortie de l'usine de Chamarande : eau incrustante. Analyse du 13/11/2020 conforme : eau légèrement incrustante.
- Analyse ARS du 10/09/2020 Point réseau St Amant de Boixe : turbidité =2,9 FNU. Recontrôle du 17/09/2020 conforme.
- Analyse VEOLIA du 25/11/2020 en sortie de l'usine de Chamarande : spores de bactéries anaérobies sulfito-réductrices = 8/100 mL. Recontrôle du 03/12/2020 conforme.
- Analyse ARS du 19/11/2020 en sortie de l'usine de Vars : Fer = 484 µg/L, Manganèse = 51 µg/L. Recontrôles du 03/12/2020 conformes.

→ Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	67,40	112,50	11	mg/l	Sans objet
Chlorures	10,70	17,30	15	mg/l	250
Fluorures	100	200	6	µg/l	1500
Magnésium	6,30	23,50	11	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	46,60	75	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,12	22	µg/l	0,5
Potassium	1,20	2,30	6	mg/l	Sans objet
Sodium	6,50	8,30	6	mg/l	200
Sulfates	17,20	31,70	15	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	23,40	32,60	20	°F	Sans objet

4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	72	64	69	66	63
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	72	64	69	66	63
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	98,65 %	97,56 %	98,86 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	73	73	80	87	82
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	2	1	0
Nombre total de prélèvements	73	74	82	88	82

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

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

En 2020, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

Situation sur votre service :

En 2020, aucun dépassement de la limite de qualité de 0,5 µg/l n'a été mesuré sur les 14 analyses réalisées par VEOLIA sur le réseau de distribution et les 6 analyses réalisées par l'ARS.

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

→ Le volume prélevé

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

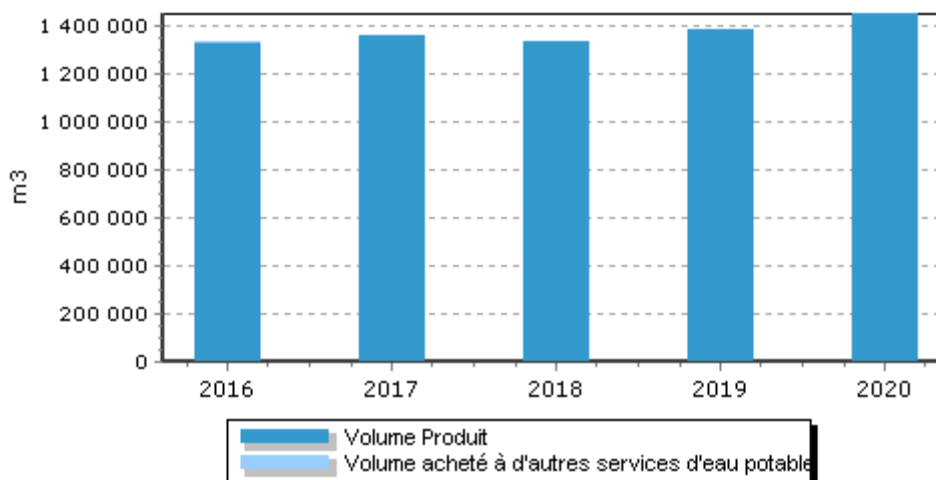
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume prélevé (m3)	1 342 223	1 418 875	1 387 181	1 433 821	1 510 072	5,3%
Volume prélevé par ressource (m3)						
BRIE	226 304	182 699	233 660	196 500	243 868	24,1%
CHAMARANDE	605 919	728 280	753 361	827 065	750 821	-9,2%
VARIS	510 000	507 896	400 160	410 256	515 383	25,6%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	832 223	910 979	987 021	1 023 565	994 689	-2,8%
Eau souterraine influencée	510 000	507 896	400 160	410 256	515 383	25,6%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume prélevé (m3)	1 342 223	1 418 875	1 387 181	1 433 821	1 510 072	5,3%
Besoin des usines	10 960	59 784	50 546	52 689	58 127	10,3%
Pertes en adduction	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	1 331 263	1 359 091	1 336 635	1 381 132	1 451 945	5,1%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	257	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	1 684	4 924	2 783	806	29	-96,4%
Volume mis en distribution (m3)	1 329 836	1 354 167	1 333 852	1 380 326	1 451 916	5,2%

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



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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	257	0	0	0	0	0%
CA du Grand Angoulême	257	0	0	0	0	0%

4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution

→ Le volume vendu

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises au cours de l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Selon la typologie de l'arrêté du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	929 729	932 889	789 820	882 947	911 191	3,2%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	928 045	927 965	787 037	882 141	911 162	3,3%
domestique ou assimilé	927 729	927 561	786 914	882 141	911 162	3,3%
autres que domestiques	316	404	123	0	0	0,0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	1 684	4 924	2 783	806	29	-96,4%

	Grand Angoulême	SIAEP Nord Ouest Charente	TOTAL
Volume vendu 2020 (m3)	655 178	255 984	911 162
Volume comptabilisé 2020 (m3)	687 697	263 012	950 709

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume vendu (m3)	929 729	932 889	789 820	882 947	911 191	3,2%
<i>dont clients individuels</i>	900 468	903 041	761 142	846 305	881 874	4,2%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	1 684	4 924	2 783	806	29	-96,4%

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	1 684	4 924	2 783	806	29	-96,4%
ANGOULEME	644	0	0	0	0	0%
PUYREAUX - (SI)	1 040	4 924	2 783	806	29	-96,4%

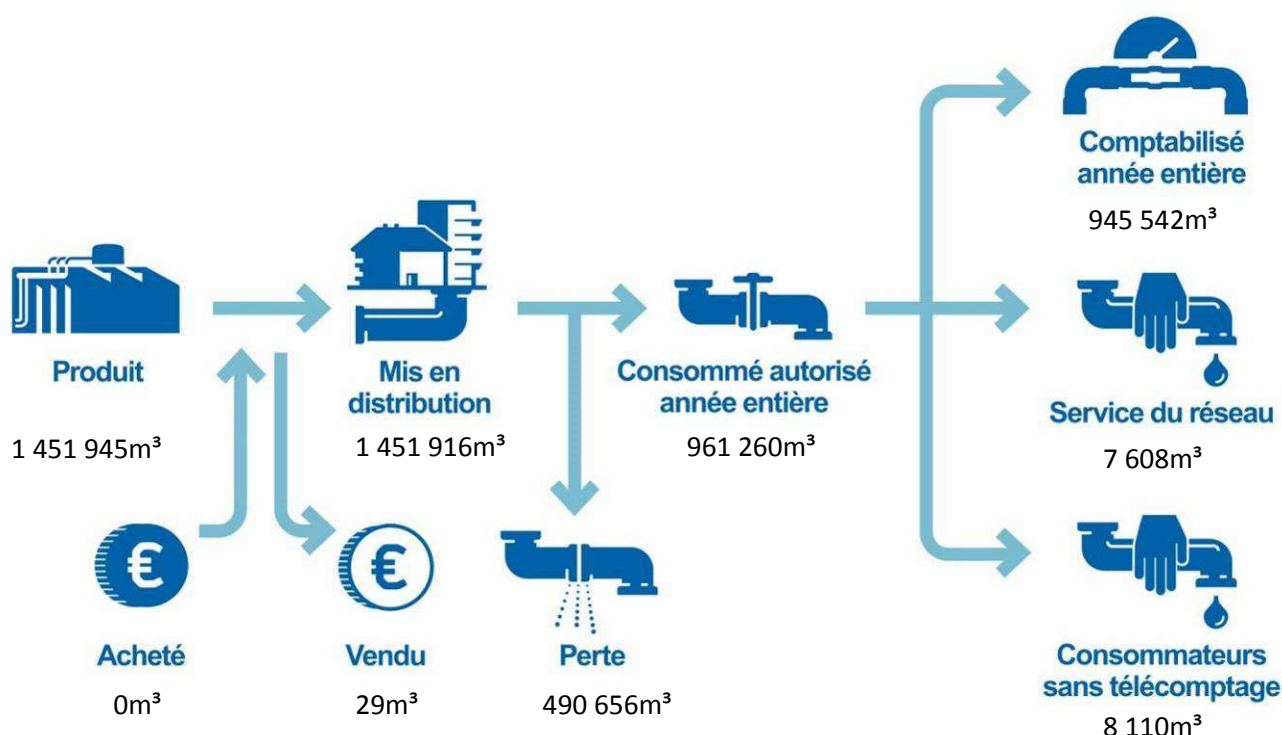
→ Le volume consommé

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	933 716	975 983	843 550	908 567	950 709	4,6%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	936 274	895 060	927 397	906 085	945 542	4,4%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	398	332	366	368	0,5%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	7 330	6 930	5 500	7 710	8 110	5,2%
Volume de service du réseau (m3)	28 750	17 604	15 113	16 560	7 608	-54,1%
Volume consommé autorisé (m3)	969 796	1 000 517	864 163	932 837	966 427	3,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	972 354	919 594	948 010	930 355	961 260	3,3%

Le volume de service réseau a diminué en 2020 car moins de purges ont été effectués.

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2020 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2020	66,2	66,62	4,13	4,26	8,08

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

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

ILP (indice linéaire des pertes (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

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

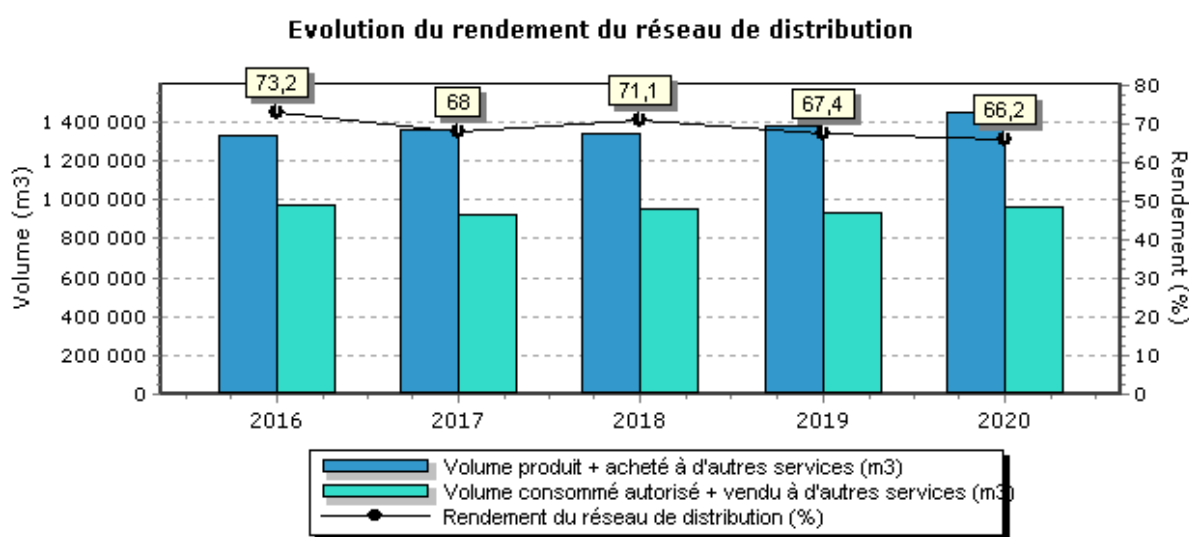
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	73,2 %	68,0 %	71,1 %	67,4 %	66,2 %	-1,8%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	972 354	919 594	948 010	930 355	961 260	3,3%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	1 684	4 924	2 783	806	29	-96,4%
Volume produit (m3) C	1 331 263	1 359 091	1 336 635	1 381 132	1 451 945	5,1%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	257	0	0	0	0	0%

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

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

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2020 étant inférieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », un plan d'actions doit être mis en œuvre pour réduire les pertes d'eau.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,32	3,87	3,43	4,00	4,26
Volume mis en distribution (m3) A	1 329 836	1 354 167	1 333 852	1 380 326	1 451 916
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	936 274	895 060	927 397	906 085	945 542
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	323 992	324 803	324 760	324 982	324 982

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,01	3,67	3,26	3,79	4,13
Volume mis en distribution (m3) A	1 329 836	1 354 167	1 333 852	1 380 326	1 451 916
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	972 354	919 594	948 010	930 355	961 260
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	323 992	324 803	324 760	324 982	324 982

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

- **Opérations d'exploitation courante**

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

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

Des opérations de nettoyage plus fréquentes des membranes ont été nécessaires en raison d'un colmatage plus rapide en lien avec une modification de la qualité de la ressource. Des investigations doivent être menées afin d'anticiper l'impact de ces évolutions dans le futur sur la capacité de production.

- **Lavage des réservoirs**

Pour l'exercice 2020, le lavage des ouvrages de stockage n'a pas pu être effectué lié aux contraintes de la crise sanitaire que nous avons connue.

Nom de l'installation	Descriptif	Capacité en m³	Date Nettoyage année n-1
BEAUMONT	Réservoir au sol 1	600	05/11/2019
	Réservoir au sol 2	500	05/11/2019
	Réservoir au sol 3	800	04/12/2019
JAUVIGERE	Réservoir sur tour	500	10/10/2019
LA FERRIERE	Réservoir au sol	600	18/12/2019
UP CHAMARANDE	Bâche	500	12/09/2019
UP VARS	Bâche	200	16/10/2019
UP BRIE	Bâche	100 + 2 x 50	16/04/2019

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

- Fuites sur réseau et branchements

Date intervention	Lieu intervention	Ouvrage
22/01/2020	L'Hermitage – VARS	Canalisation
24/01/2020	Rue Paul Dambier – CHAMPNIERS	Branchement
27/01/2020	Les Forges - BRIE	Canalisation
07/02/2020	Rue de Chez Rousseau – VARS	Branchement
22/04/2020	Route de Vindelle – BALZAC	Branchement
04/05/2020	Route de Villejoubert – ST AMANT DE BOIXE	Branchement
05/05/2020	Route du Pont d'Agris – JAULDES	Branchement
26/05/2020	Rue de la Mairie – ANAIS	Branchement
27/05/2020	Le Cluzeau – VINDELLE	Canalisation
28/05/2020	La Motte – JAULDES	Branchement
29/05/2020	Route d'Anais – ST AMANT DE BOIXE	Branchement
12/06/2020	Chez Nauve – CHAMPNIERS	Equipement réseau
23/06/2020	Rue du Parc – BRIE	Branchement
26/06/2020	Rue du Safran – CHAMPNIERS	Branchement
30/06/2020	Rue des Vignaux – BALZAC	Branchement
22/07/2020	Le Breuil Pinaud – CHAMPNIERS	Equipement réseau
27/07/2020	Rue des Ponts - BALZAC	Branchement

09/08/2020	Impasse de l'Evier - VINDELLE	Canalisation
11/08/2020	Verrière – BRIE	Branchement
13/08/2020	Les Figuiers - ANAIS	Canalisation
20/08/2020	Rue des Moulins - CHAMPNIERS	Equipement réseau
26/08/2020	Rue de la Gare – CHAMPNIERS	Branchement
01/09/2020	Chemin des Jasmins - CHAMPNIERS	Canalisation
03/09/2020	Rue des Pensées – CHAMPNIERS	Branchement
16/09/2020	Fonsazi – VARS	Branchement
18/09/2020	Ferrières – CHAMPNIERS	Equipement réseau
18/09/2020	Impasse Jean Calvin – CHAMPNIERS	Branchement
19/09/2020	Rue du Safran - CHAMPNIERS	Canalisation
24/09/2020	Champ de Goret –BRIE	Equipement réseau
28/09/2020	Les Forges - BRIE	Branchement
09/10/2020	Impasse Jean Calvin – CHAMPNIERS	Branchement
16/10/2020	Route de la Faye – ST AMANT DE BOIXE	Canalisation
26/10/2020	Rue Jean Baptiste de la Péruse – CHAMPNIERS	Branchement
27/10/2020	Rue des Métairies – ST AMANT DE BOIXE	Branchement
28/10/2020	Rue du Renteau – BRIE	Branchement
10/11/2020	Rue Lucien Deschamps – CHAMPNIERS	Branchement
13/11/2020	Rue du Chatelard – ST AMANT DE BOIXE	Branchement
16/11/2020	Rue des Pensées – CHAMPNIERS	Branchement
30/11/2020	Route de Vindelle – VINDELLE	Branchement
04/12/2020	La Motte - JAULDES	Canalisation
07/12/2020	Route de Vars – BALZAC	Branchement
07/12/2020	Route de Marsac – VARS	Branchement
08/12/2020	Rue du Puits du Margnac – JAULDES	Branchement
12/12/2020	Rue des Rochiers – BALZAC	Branchement
15/12/2020	Rue des Pensées – CHAMPNIERS	Branchement
18/12/2020	Rue du Lauriers – CHAMPNIERS	Branchement
19/12/2020	La Mongnière – JAULDES	Branchement
23/12/2020	Route de Fossejoint – ST AMANT DE BOIXE	Canalisation

- **Campagne de recherche de fuites**

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

En 2020, il a été réalisé 58 km de recherche de fuites.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	54	56	30	31	10	-67,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchement	40	35	24	20	33	65,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,4	0,3	0,2	0,4	100,0%
Nombre de fuites sur compteur	102	103	95	50	57	14,0%
Nombre de fuites sur équipement	2	1	1	1	5	400,0%
Nombre de fuites réparées	198	195	150	102	105	2,9%
Linéaire soumis à recherche de fuites	40 000	22 000	40 000	30 000	58 164	93,9%

4.4 L'efficacité environnementale

4.4.1 La protection des ressources en eau



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

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	79 %	87 %	86 %	86 %	87 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2016	2017	2018	2019	2020
BRIE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
CHAMARANDE	60 %	80 %	80 %	80 %	80 %
VARS	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 199 279	1 284 099	1 266 190	1 361 266	1 414 957	3,9%
Circulateur ou accélérateur	0	0	0	0	43	100%
Surpresseur	70 017	84 760	87 909	82 896	82 290	-0,7%
Installation de production	1 129 262	1 199 339	1 178 281	1 278 370	1 332 624	4,2%

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.

Liste des installations	Réactifs utilisés	2016	2017	2018	2019	2020
Station Vars	Chlore gazeux (kg)	360	330	270	300	360
Station Chamarande	Chlore gazeux (kg)	310	360	300	360	360
Station Brie	Chlore gazeux (kg)	180	90	180	150	240
Station Brie	Soude (kg)	270	270	405	430	220
Station Brie	Acide citrique (kg)	180	0	180	200	220
Surpression Les Brebions	Chlore gazeux (kg)	/	/	60	180	90
Réservoir Beaumont	Chlore gazeux (kg)	/	/	30	90	90
Réservoir Ferrières	Chlore gazeux (kg)	/	/	30	30	30

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.

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.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation

Année 2020

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: K 3480 - SIAEP DE CHAMPNIERS EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
PRODUITS	2 246 945	2 306 997	2.67 %
Exploitation du service	797 128	827 107	
Collectivités et autres organismes publics	1 370 287	1 390 184	
Travaux attribués à titre exclusif	50 630	64 598	
Produits accessoires	28 900	25 108	
CHARGES	2 490 997	2 888 809	15.97 %
Personnel	401 771	548 578	
Energie électrique	121 382	139 452	
Achats d'eau	3	0	
Produits de traitement	5 284	3 454	
Analyses	29 008	31 539	
Sous-traitance, matières et fournitures	274 744	403 826	
Impôts locaux et taxes	15 065	17 035	
Autres dépenses d'exploitation	87 732	164 155	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	<i>15 996</i>	<i>28 881</i>	
<i>engins et véhicules</i>	<i>58 967</i>	<i>59 010</i>	
<i>informatique</i>	<i>49 451</i>	<i>69 229</i>	
<i>assurances</i>	<i>9 736</i>	<i>9 559</i>	
<i>locaux</i>	<i>16 794</i>	<i>31 357</i>	
<i>autres</i>	<i>- 63 216</i>	<i>- 33 879</i>	
Redevances contractuelles	4 000	0	
Contribution des services centraux et recherche	53 804	60 514	
Collectivités et autres organismes publics	1 370 287	1 390 184	
Charges relatives aux renouvellements	63 750	60 721	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	<i>7 917</i>	<i>4 752</i>	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	<i>55 834</i>	<i>55 968</i>	
Charges relatives aux investissements	49 751	50 546	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	<i>49 751</i>	<i>50 546</i>	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	14 418	18 804	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 244 053	- 581 812	NS
RESULTAT	- 244 053	- 581 813	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/17/2021

Personnel : Augmentation de 30 k€ due des charges réparties du personnel mise en réserve lors de la période covid pour maintenir le service avec un effectif protégé de la maladie.

Energie : augmentation de 18 k€ est dû à l'augmentation des volumes consommés

Sous traitance, matières et fourniture : augmentation de 129 k€ issues de la modification des modalités de répartition des charges réparties (plateforme téléphonique et facturation)

Autres dépenses d'exploitation : une augmentation de 77 k€ issue de charges réparties principalement de l'informatique (20 k€), télégestion (13 k€), locaux (15 k€) et une diminution des contreparties de charge au contrat de 30 k€ due à l'arrêt des travaux pendant la période covid

→ L'état détaillé des produits

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1) Année 2020

Collectivité: K3480 - SIAEP DE CHAMPNIERS EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	797 128	827 107	3.76 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	787 531	813 475	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 598	13 632	
Exploitation du service	797 128	827 107	3.76 %
Produits : part de la collectivité contractante	931 548	943 214	1.25 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	927 221	936 636	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	4 327	6 578	
Produits perçus pour tiers	78 228	82 154	5.02 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	78 228	77 569	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	0	4 584	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	74 652	75 536	1.18 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	74 211	74 787	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	441	748	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	285 858	286 283	0.15 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	284 144	284 965	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 715	1 319	
Redevance Modernisation réseau	0	2 998	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	0	2 998	
Collectivités et autres organismes publics	1 370 287	1 390 184	1.45 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	50 630	64 598	27.59 %
Produits accessoires	28 900	25 108	-13.12 %

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

3/17/21

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

5.2 Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel de renouvellement

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
PARC D'APPAREILS - PROTECTION DE REGULATION		
COMPTEURS DE SECTORISATION		
COMPTEUR SECTO BELLEVUE VARS (ARGENCE) - P 2X	2017	
COMPTEUR SECTO DE CHAMPNIERS, DN 10 - P 2X	2017	
COMPTEUR SECTO LES TUILERIES CHAUVAUDS - P 2X	2017	
COMPTEUR SECTO LES TUILERIES GOND PONT - P 2X		2020
COMPTEUR SECTO MAINE JOIZEAU, DN 100MM - P 2X	2017	
COMPTEUR SECTO MONTIGNAC, DN 100 MM - P 2X	2017	
COMPTEUR SECTO PLACE DE LA MAIRIE VARS - P 2X	2019	
COMPTEURS DE VENTE D'EAU		
COMPTEUR VOLUMETRIQUE VEG TOURRIERS DN 65 -P 2X	2017	
COMPTEUR VOLUMETRIQUE VEG GRAND ANGOULEME, DN 150	2019	
PUITS VARS 4		
POMPE D'EXHAURE - PUIITS 4 - KSB IMMERGEE, DEBIT	2017	
STATION DE POMPAGE DE CHAMARANDE		
REFOULEMENT BRIE		
COMPTEUR, DN : 150 MM - P 2X	2016	
REFOULEMENT CHAMPNIERS		
COMPTEUR, DN : 250 MM - P 2X	2016	
STATION DE PRODUCTION DE LA PRAIRIE DE VARS - VARS		
CHLORATION ET MESURE		
ANALYSEUR DE CHLORE - PROMINENT	2015	
ELECTRICITE		
DISJONCTEUR - MERLIN GUERIN	2017	
SATELLITE DE TELEGESTION - SOFREL S50	2015	
POMPAGE		
POMPE DE REPRISE NO1 - GOURDIN, DEBIT : 63 MA ³ /H	2015	
SURPRESSION DE BEAUMONT		
POMPAGE		
COMPTEUR - FARNIER DN 80 - P 2X	2016	
SURPRESSION DE CHAMPNIERS - PUYROBERT		
ELECTRICITE - MESURES		
COMPTEUR, DN : 65 MM		2020

SURPRESSION DE FERRIERE		
POMPAGE		
COMPTEUR - SCHLUMBERGER, DN65 MM - P 2X	2016	
SURPRESSION DE LA PREVOTERIE		
POMPAGE		
COMPTEUR - SCHLUMBERGER, DN : 65 MM - P 2X	2016	
SURPRESSION DE VINDELLE - LE CLUZEAU		
ELECTRICITE - MESURES		
ARMOIRE ELECTRIQUE BT DE COMMANDE ET ACCESSOIRES	2017	
POMPAGE		
COMPTEUR DISTRIBUTION, DN 80 MM - P 2X	2016	
USINE DE TRAITEMENT DE MAINE JOIZEAU		
TRAITEMENT ULTRAFILTRATION		
DISQUE DE RUPTURE UF1 DN50	2015	
Réseaux	Quantité renouvelée exercices antérieurs	Quantité renouvelée dans l'exercice
VANNES A OPERCULE ET VIDANGE	7	5
VENTOUSES	7	

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

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

5.4.2 Dispositions applicables au personnel

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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

6.

ANNEXES



6.1 Données détaillées – SIAEP Nord Ouest Charente

→ La factures 120 m³

ANAI	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			267,62	270,74	1,17%
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			149,51	151,65	1,43%
Abonnement			50,66	50,86	0,39%
Consommation	120	0,8399	98,85	100,79	1,96%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			334,00	334,00	0,00%
Part communale			234,00	234,00	0,00%
Consommation	120	1,9500	234,00	234,00	0,00%
Part syndicale			100,00	100,00	0,00%
Abonnement			100,00	100,00	0,00%
Organismes publics et TVA			122,90	123,07	0,14%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			53,30	53,47	0,32%
TOTAL € TTC			724,52	727,81	0,45%

MONTIGNAC CHARENTE	m³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			267,62	270,74	1,17%
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			149,51	151,65	1,43%
Abonnement			50,66	50,86	0,39%
Consommation	120	0,8399	98,85	100,79	1,96%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			334,00	334,00	0,00%
Part délégataire			114,82		
Abonnement			31,30		
Consommation	120	0,0000	83,52		
Part communale			219,18		
Abonnement			68,70		
Consommation	120	0,0000	150,48		
Part syndicale				334,00	
Abonnement				100,00	
Consommation	120	1,9500		234,00	
Organismes publics et TVA			122,90	123,07	0,14%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			53,30	53,47	0,32%
TOTAL € TTC			724,52	727,81	0,45%

SAINT AMANT DE BOIXE	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			267,62	270,74	1,17%
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			149,51	151,65	1,43%
Abonnement			50,66	50,86	0,39%
Consommation	120	0,8399	98,85	100,79	1,96%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			334,00	334,00	0,00%
Part syndicale			334,00	334,00	0,00%
Abonnement			100,00	100,00	0,00%
Consommation	120	1,9500	234,00	234,00	0,00%
Organismes publics et TVA			122,90	123,07	0,14%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			53,30	53,47	0,32%
TOTAL € TTC			724,52	727,81	0,45%

VARs	m³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			267,62	270,74	1,17%
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			149,51	151,65	1,43%
Abonnement			50,66	50,86	0,39%
Consommation	120	0,8399	98,85	100,79	1,96%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			334,00	334,00	0,00%
Part communale			234,00	234,00	0,00%
Consommation	120	1,9500	234,00	234,00	0,00%
Part syndicale			100,00	100,00	0,00%
Abonnement			100,00	100,00	0,00%
Organismes publics et TVA			122,90	123,07	0,14%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			53,30	53,47	0,32%
TOTAL € TTC			724,52	727,81	0,45%

→ Les données consommateurs par commune et les volumes

	SIAEP Nord Ouest Charente
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 845

	SIAEP Nord Ouest Charente
Volume vendu 2020 (m3)	255 984
Volume comptabilisé 2020 (m3)	263 012
Volume produit 2020 (m3)	515 383

	SIAEP Nord Ouest Charente
Nombre total d'abonnés 2020 (domestiques et non domestiques)	2 503

	SIAEP Nord Ouest Charente
Nombre de compteurs 2020	2 519

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
ANAI5						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	606	602	603	602	602	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	290	289	291	295	307	4,1%
Volume vendu (m3)	31 702	38 179	26 557	30 600	33 609	9,8%
MONTIGNAC CHARENTE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	721	726	731	747	738	-1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	400	401	406	407	413	1,5%
Volume vendu (m3)	34 395	34 389	23 933	27 439	42 449	54,7%
SAINT AMANT DE BOIXE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 439	1 437	1 449	1 418	1 393	-1,8%
Nombre d'abonnés (clients)	645	649	653	651	658	1,1%
Volume vendu (m3)	65 617	63 295	54 493	60 067	62 591	4,2%
VAR5						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 068	2 073	2 094	2 112	2 112	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	1 026	1 045	1 081	1 096	1 104	0,7%
Volume vendu (m3)	149 704	121 979	98 485	112 739	114 958	2,0%

→ Inventaire du patrimoine

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
PUITS 1 VARS	75
PUITS 2 VARS	75
PUITS 3 VARS	35
PUITS 4 VARS	45

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
VAR5	3 900	200

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
RESERVOIR BEAUMONT 1	600
RESERVOIR BEAUMONT 2	500
RESERVOIR BEAUMONT 3	800
Capacité totale	1 900

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
BEAUMONT (VAR5)	30
COURSAC (VAR5)	40

Type d'installation	Nom de l'installation	Capacité de production (m3/j)
Production d'eau potable	VARS	3 900

La Filière de traitement

L'eau brute est pompée dans 4 puits alluvionnaires par 4 groupes exhaures pour un débit total de 220 m³/h	Pompage 
Nitrate mètre 	Débitmètres 
L'eau est ensuite traitée à l'hypochlorite de sodium 47/50°, afin de maintenir un résiduel de chlore libre sur l'eau traitée suffisant pour la protéger de toute contamination bactérienne pendant son transport sur le réseau.	Traitement 

L'eau, ainsi traitée, est reprise par 3 groupes de 230 m³/h et refoulée vers 3 réservoirs de stockage : - Réservoir Beaumont 1 - Réservoir Beaumont 2 - Réservoir Beaumont 3	Pompage Reprise 
--	--

	Armoire Electrique 
--	--

BEAUMONT CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Vars Type : RESERVOIRS AU SOL Capacité : 600 m³ / 500 m³ / 800 m³ Côte sol : 140,00 m NGF Côte Radier : 140,00 m NGF Côte Trop-Plein : 145,00 m NGF Télétransmetteur : oui	
---	--

BEAUMONT	
Chloration du Réservoir	

BEAUMONT	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Vars Type : SURPRESSION Nombre de groupes : 3 Débit : 30 m ³ /h	

COURSAC	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Vars Type : SURPRESSION Nombre de groupes : 2 Débit : 50 m ³ /h Télétransmetteur : oui	

→ Linéaire du réseau

	SIAEP Nord Ouest Charente
Longueur de réseaux de distribution et d'adduction (ml)	104 859,3

Commune	Diamètre nominal (mm)	Matériau	Linéaire (ml)
ANAIS	50	PLT	32,45
ANAIS	50	PVC	1277,39
ANAIS	60	Inc	246,47
ANAIS	63	PVC	5861,75
ANAIS	63	PEHD	186,2
ANAIS	80	F	1637,77
ANAIS	90	PVC	3189,75
ANAIS	90	PEHD	204,55
ANAIS	110	PVC	242,6
ANAIS	125	F	3219,36
ANAIS	125	BTOP	1548,8
ANAIS	125	PVC	2178,3
ANAIS	125	PEHD	16,43
ANAIS	140	PVC	325,43
MONTIGNAC-CHARENTE	0	Inc	5,03
MONTIGNAC-CHARENTE	40	F	112,47
MONTIGNAC-CHARENTE	40	Inc	18,88
MONTIGNAC-CHARENTE	50	PVC	330,33
MONTIGNAC-CHARENTE	60	F	1547,09
MONTIGNAC-CHARENTE	60	Inc	207,14
MONTIGNAC-CHARENTE	63	PVC	4720,35
MONTIGNAC-CHARENTE	80	F	436,71
MONTIGNAC-CHARENTE	90	PVC	2531,89
MONTIGNAC-CHARENTE	100	F	1263,13
MONTIGNAC-CHARENTE	110	PVC	786,78
MONTIGNAC-CHARENTE	125	F	270,24
MONTIGNAC-CHARENTE	125	Inc	18,7
MONTIGNAC-CHARENTE	140	PVC	1820,04
MONTIGNAC-CHARENTE	150	F	270,71
MONTIGNAC-CHARENTE	150	Inc	485,82
MONTIGNAC-CHARENTE	175	F	70,16
MONTIGNAC-CHARENTE	200	F	904,56
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	30	PVC	51,68
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	50	Inc	60,75

SAINT-AMANT-DE-BOIXE	50	PVC	700,96
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	60	F	2674,25
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	60	Inc	1795,79
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	63	PVC	7432,86
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	75	PVC	310,38
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	80	F	2050,41
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	90	PVC	309,44
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	100	F	330,46
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	100	Inc	221,26
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	110	BTOP	362,22
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	110	PVC	2596,34
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	125	F	649,15
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	125	PVC	198,5
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	150	F	779,31
SAINT-AMANT-DE-BOIXE	150	Inc	1875,52
VARs	0	Inc	1797,32
VARs	40	PVC	94,99
VARs	50	AC	87,22
VARs	50	PVC	3471,7
VARs	50	PEHD	7,91
VARs	60	F	1838,8
VARs	60	Inc	2868,46
VARs	60	PVC	6,65
VARs	63	PVC	9437,06
VARs	75	PVC	905,35
VARs	80	F	3767,7
VARs	90	PVC	1348,75
VARs	90	PEHD	79,87
VARs	100	BTOP	586,86
VARs	100	Inc	270,52
VARs	110	PVC	464,18
VARs	125	F	656,04
VARs	125	Inc	4043,66
VARs	125	PVC	937,19
VARs	140	PVC	203,05
VARs	150	F	3466,65
VARs	150	Inc	300,8
VARs	200	F	4485,42
VARs	200	Inc	1697,94
VARs	250	F	1887,95
VARs	250	Inc	1780,68

6.2 Données détaillées – Grand Angoulême

→ La factures 120 m³

BALZAC	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			230,70	230,70	0,00%
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			112,59	111,61	-0,87%
Abonnement			28,00	27,74	-0,93%
Consommation	120	0,6989	84,59	83,87	-0,85%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Organismes publics et TVA			54,47	54,47	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
TVA			14,87	14,87	0,00%
TOTAL € TTC			285,17	285,17	0,00%

BRIE	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			230,70	230,70	0,00%
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			112,59	111,61	-0,87%
Abonnement			28,00	27,74	-0,93%
Consommation	120	0,6989	84,59	83,87	-0,85%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			200,92	202,92	1,00%
Part délégataire			113,16	114,12	0,85%
Consommation	120	0,9510	113,16	114,12	0,85%
Part communale			87,76	88,80	1,19%
Consommation	120	0,7400	87,76	88,80	1,19%
Organismes publics et TVA			107,56	107,76	0,19%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			37,96	38,16	0,53%
TOTAL € TTC			539,18	541,38	0,41%

CHAMPNIERS	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			230,70	230,70	0,00%
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			112,59	111,61	-0,87%
Abonnement			28,00	27,74	-0,93%
Consommation	120	0,6989	84,59	83,87	-0,85%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			200,92	202,92	1,00%
Part délégataire			113,16	114,12	0,85%
Consommation	120	0,9510	113,16	114,12	0,85%
Part communale			87,76	88,80	1,19%
Consommation	120	0,7400	87,76	88,80	1,19%
Organismes publics et TVA			107,56	107,76	0,19%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			37,96	38,16	0,53%
TOTAL € TTC			539,18	541,38	0,41%

JAULDES	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			230,70	230,70	0,00%
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			112,59	111,61	-0,87%
Abonnement			28,00	27,74	-0,93%
Consommation	120	0,6989	84,59	83,87	-0,85%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			200,92	202,92	1,00%
Part délégataire			113,16	114,12	0,85%
Consommation	120	0,9510	113,16	114,12	0,85%
Part communale			87,76	88,80	1,19%
Consommation	120	0,7400	87,76	88,80	1,19%
Organismes publics et TVA			107,56	107,76	0,19%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			37,96	38,16	0,53%
TOTAL € TTC			539,18	541,38	0,41%

VINDELLE	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			230,70	230,70	0,00%
Part délégataire			107,86	108,84	0,91%
Abonnement			28,42	28,68	0,91%
Consommation	120	0,6680	79,44	80,16	0,91%
Part syndicale			112,59	111,61	-0,87%
Abonnement			28,00	27,74	-0,93%
Consommation	120	0,6989	84,59	83,87	-0,85%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0854	10,25	10,25	0,00%
Organismes publics et TVA			54,47	54,47	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
TVA			14,87	14,87	0,00%
TOTAL € TTC			285,17	285,17	0,00%

→ Les données consommateurs par commune et les volumes

	Grand Angoulême
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	12 843

	Grand Angoulême
Volume vendu 2020 (m3)	655 178
Volume comptabilisé 2020 (m3)	687697
Volume produit 2020 (m3)	994 689

	Grand Angoulême
Nombre total d'abonnés 2020 (domestiques et non domestiques)	6 034

	Grand Angoulême
Nombre de compteurs 2020	6 056

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
BALZAC						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 369	1 369	1 368	1 376	1 370	-0,4%
Nombre d'abonnés (clients)	638	641	645	658	659	0,2%
Volume vendu (m3)	66 142	68 794	62 482	65 301	64 596	-1,1%
BRIE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 344	4 373	4 350	4 329	4 304	-0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	1 646	1 678	1 694	1 706	1 718	0,7%
Volume vendu (m3)	193 126	185 276	156 848	183 134	190 746	4,2%
CHAMPNIERS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	5 544	5 592	5 497	5 462	5 267	-3,6%
Nombre d'abonnés (clients)	2 625	2 670	2 693	2 721	2 770	1,8%
Volume vendu (m3)	299 845	325 003	285 141	309 882	314 688	1,6%
JAULDES						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	788	793	796	798	809	1,4%
Nombre d'abonnés (clients)	400	400	401	401	399	-0,5%
Volume vendu (m3)	38 792	42 083	37 034	33 852	42 178	24,6%
VINDELLE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 045	1 053	1 067	1 082	1 093	1,0%
Nombre d'abonnés (clients)	471	479	483	488	485	-0,6%
Volume vendu (m3)	46 571	46 677	39 955	56 753	42 882	-24,4%

→ Inventaire du patrimoine

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
FORAGE BRIE	100
FORAGE CHAMARANDE	180

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
BRIE	2 000	200
CHAMARANDE	4 000	500
Capacité totale	6 000	700

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
RESERVOIR DE FERRIERE	600
RESERVOIR JAUVIGERE	500
Capacité totale	1 100

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
FERRIERES-CHAMPNIERS	10
LA PREVOTERIE-BRIE	10
LE CLUZEAU-VINDELLE	10
LES BREBIONS - BRIE	45
PUYROBERT-CHAMPNIERS	6

Circulateur ou accélérateur	Débit des pompes (m3/h)
ACCELERATEUR DE LA JAUVIGERE	20
ACCELERATEUR FILLAUDS	Hors service

Type d'installation	Nom de l'installation	Capacité de production (m3/j)
Production d'eau potable	CHAMARANDE	4 000

La Filière de traitement

	Pompage
L'eau brute est pompée dans un forage par un groupe exhaure de 200 m ³ /h	

	Traitement
	

Pompage Reprise	
L'eau, ainsi traitée, est reprise : - par 2 groupes de 100 m³/h et refoulée vers le réservoir de stockage de la Jauvigère - par 3 groupes de 100 m³/h et refoulée vers le réservoir de stockage La Ferrière	

Type d'installation	Nom de l'installation	Capacité de production (m3/j)
Production d'eau potable	STATION DE BRIE MAINE JOIZEAU	2000

La Filière de traitement

Pompage forage	
L'eau brute est pompée depuis le forage par un groupe immergé de 100 m³/h à débit variable.	

Cette eau, pouvant atteindre au fil de l'année une turbidité supérieure à la norme de 1 NTU, est envoyée sur deux skids munis de modules d'ultrafiltration ayant des membranes avec des pores de 0,01μ (10 000 fois plus fins qu'un cheveu humain) Les matières en suspension, les micro-organismes, et les virus sont retenus sur la surface externe de ces fibres.	Skids d'ultrafiltration 
Afin de garder le pouvoir filtrant des pores et éviter un colmatage, pouvant entraîner une montée en pression dans les fibres qui les détruirait, des rétrolavages s'effectuent alternativement à intervalle régulier. Des nettoyages de maintenance et NEP (nettoyage en place) à base d'acide et /ou de soude, peuvent être nécessaires au cours de l'année.	Maintenance des membranes 

Un dispositif de recyclage, concernant uniquement les eaux des rétrolavages et lavage de reprise, permet de réduire les rejets d'eau en milieu naturel.	Recyclage des eaux de lavage
	

Les eaux sales non réutilisables sont évacuées vers une lagune de décantation. La surverse de cette dernière part vers un fossé de drainage.	Lagunage
	

L'eau traitée est reprise de la bêche, après chloration, par des pompes en cale sèche de 100m³/h à débit variable, vers le réservoir de la Jauvigère Un antibélier assure la protection du réseau sur coupure de l'alimentation électrique.	Reprise
	

Le Process est suivi par télégestion et supervision locale.

Des analyseurs en continu assurent la qualité de l'eau produite, par des seuils d'alarmes et d'arrêt usine.

LES BREBIONS	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Brie Type : SURPRESSION Nombre de groupes : 2 Débit : 45 m ³ /h	

BREBIONS	
Chloration du Surpresseur	

BREBIONS	
Bouteilles de Chlore	

ROUTE DE RUELLÉ	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Champniers Type : SURPRESSION Nombre de groupes : 2 Débit : 10 m ³ /h	

FILLAUDS	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Champniers Type : ACCELERATEUR Nombre de groupes : 2 (Hors service)	

JAUVIGERE	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Brie Type : RESERVOIR SUR TOUR Capacité : 500 m ³ Côte sol : 159,00 m NGF Côte Radier : 181,00 m NGF Côte Trop-Plein : 185,00 m NGF Télétransmetteur : oui	

LA FERRIERE	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Champniers Type : RESERVOIR AU SOL Capacité : 600 m³ Côte sol : 136,00 m NGF Côte Radier : 136,00 m NGF Côte Trop-Plein : 140,00 m NGF Télétransmetteur : oui	

LA FERRIERE	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Champniers Type : SURPRESSION Nombre de groupes : 2 Débit : 10 m³/h	

FERRIERE	
Chloration du Réservoir	

LA PREVOTERIE	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Brie Type : SURPRESSION Nombre de groupes : 2 Débit : 10 m³/h	

LE CLUZEAU	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Vindelle Type : SURPRESSION Nombre de groupes : 2 Débit : 10 m³/h	

BRIE	
CARACTERISTIQUES DU SITE Commune : Brie au lieu dit Jauvigère Type : ACCELERATEUR Nombre de groupes : 2 Débit : 20 m³/h Télétransmetteur : oui	

→ Linéaire du réseau

	Grand Angoulême
Longueur de réseaux de distribution et d'adduction (ml)	221 555,7

Commune	Diamètre nominal (mm)	Matériau	Linéaire (ml)
BALZAC	0	Inc	227,8
BALZAC	40	Inc	891,69
BALZAC	40	PVC	494,08
BALZAC	50	PLT	105,95
BALZAC	50	PVC	748,11
BALZAC	60	F	127,08
BALZAC	60	Inc	1061,41
BALZAC	63	PVC	2768,62
BALZAC	75	PVC	867,54
BALZAC	80	F	77,36
BALZAC	80	Inc	3182,74
BALZAC	90	PVC	1069,02
BALZAC	100	F	204,42
BALZAC	100	Inc	1035,71
BALZAC	100	PVC	9,7
BALZAC	110	PVC	2241,4
BALZAC	125	F	764,38
BALZAC	125	Inc	1435,05
BALZAC	125	PVC	1848,58
BALZAC	140	PVC	179,02
BALZAC	150	F	148,65
BALZAC	160	PEHD	201,85
BALZAC	175	F	606,33
BALZAC	175	PVC	4,12
BALZAC	200	F	240,69
BALZAC	200	Inc	2207,58
BRIE	0	Inc	122,27
BRIE	32	Inc	208,12
BRIE	40	Inc	2111,78
BRIE	50	PVC	2164,8
BRIE	53	PVC	135,11
BRIE	60	Inc	5217,03
BRIE	63	PVC	10507,3
BRIE	63	PEHD	1234,08
BRIE	75	PVC	495,68

BRIE	80	F	838,86
BRIE	80	Inc	845,07
BRIE	90	PVC	644,8
BRIE	100	Inc	4802,15
BRIE	110	Inc	65,08
BRIE	110	PVC	2745,95
BRIE	125	F	1501,57
BRIE	125	Inc	2800,88
BRIE	125	PVC	716,04
BRIE	140	PVC	1993,26
BRIE	150	F	7672,91
BRIE	150	Inc	6157,67
BRIE	160	PVC	3836,08
BRIE	200	F	2218,33
CHAMPNIERS	0	Inc	695,3
CHAMPNIERS	32	PEHD	21,78
CHAMPNIERS	40	Inc	642,66
CHAMPNIERS	40	PVC	334,26
CHAMPNIERS	40	PEHD	5,06
CHAMPNIERS	50	Inc	1897,22
CHAMPNIERS	50	PLT	267,47
CHAMPNIERS	50	PVC	3170,13
CHAMPNIERS	50	PEHD	147,81
CHAMPNIERS	60	F	219,42
CHAMPNIERS	60	Inc	4133,53
CHAMPNIERS	63	PVC	21289,69
CHAMPNIERS	63	PEHD	704,62
CHAMPNIERS	75	PVC	1399,29
CHAMPNIERS	80	F	565,03
CHAMPNIERS	90	PVC	2415,87
CHAMPNIERS	100	F	2326,59
CHAMPNIERS	100	Inc	2856,79
CHAMPNIERS	110	BTOP	1143,2
CHAMPNIERS	110	PVC	6154,92
CHAMPNIERS	125	F	1469,47
CHAMPNIERS	125	BTOP	1030,28
CHAMPNIERS	125	Inc	4851,95
CHAMPNIERS	125	PVC	5821,97
CHAMPNIERS	140	Inc	23,11
CHAMPNIERS	140	PVC	3101,18
CHAMPNIERS	150	F	6411,83
CHAMPNIERS	150	Inc	3272,93

CHAMPNIERS	160	BTOP	188,67
CHAMPNIERS	160	PVC	3267,35
CHAMPNIERS	175	Inc	586,15
CHAMPNIERS	200	F	11688,81
CHAMPNIERS	200	Inc	2720,33
CHAMPNIERS	200	PVC	162,22
CHAMPNIERS	250	F	825,21
CHAMPNIERS	500	F	193,87
JAULDES	0	Inc	53,1
JAULDES	40	PVC	28,49
JAULDES	50	PVC	1005,92
JAULDES	50	PEHD	47,63
JAULDES	60	F	245,16
JAULDES	60	Inc	1018,45
JAULDES	63	PVC	9226,25
JAULDES	63	PEHD	576,57
JAULDES	100	Inc	2454,41
JAULDES	110	PVC	226,63
JAULDES	125	F	190,43
JAULDES	125	Inc	6802,7
JAULDES	140	PVC	167,82
JAULDES	150	F	30,54
VINDELLE	0	Inc	81,94
VINDELLE	25	PEHD	30,37
VINDELLE	40	Inc	8,28
VINDELLE	50	PVC	1757,89
VINDELLE	53	PVC	169,69
VINDELLE	60	F	176,48
VINDELLE	60	Inc	418,76
VINDELLE	63	PVC	6720,55
VINDELLE	75	PVC	935,39
VINDELLE	80	Inc	823,67
VINDELLE	90	PVC	1176,27
VINDELLE	100	F	1364,95
VINDELLE	100	Inc	3667,76
VINDELLE	125	F	823,25
VINDELLE	125	Inc	2134,87
VINDELLE	125	PVC	284,91
VINDELLE	140	PVC	718,73
VINDELLE	160	PVC	191,87
VINDELLE	160	PEHD	206,31

6.3 La qualité de l'eau

6.3.1 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	12	12	/	/
Physico-chimique	3870	3870	/	/

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

6.3.2 L'eau produite et distribuée

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	63	63	42	42	105	105
Physico-chimie	82	82	28	28	110	110

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	100,0 %	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	126	126	84	84
Physico-chimique	1724	1724	814	814
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	252	252	167	166
Physico-chimique	623	619	252	252
Autres paramètres analysés				
Microbiologique			2	
Physico-chimique	450		144	

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.

6.4 Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
BRIE						
Energie relevée consommée (kWh)	232 859	180 798	221 245	208 574	262 756	26,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 054	1 105	1 037	1 248	1 258	0,8%
Volume produit refoulé (m3)	220 852	163 588	213 317	167 187	208 875	24,9%
CHAMARANDE						
Energie relevée consommée (kWh)	556 163	705 416	729 497	829 228	750 682	-9,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	932	989	992	1 030	1 024	-0,6%
Volume produit refoulé (m3)	596 892	713 239	735 088	805 295	732 765	-9,0%
VARs						
Energie relevée consommée (kWh)	340 240	313 125	227 539	240 568	319 186	32,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	663	649	586	589	625	6,1%
Volume produit refoulé (m3)	513 519	482 264	388 230	408 650	510 305	24,9%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
ACCELERATEUR DE LA JAUVIGERE						
Energie relevée consommée (kWh)	4 067	6 905	7 443	8 600	7 142	-17,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	71	100	106	112	92	-17,9%
Volume pompé (m3)	57 538	69 112	70 104	76 588	77 788	1,6%
BEAUMONT-VARS						
Energie relevée consommée (kWh)	50 670	43 316	43 798	48 880	54 231	10,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	517	503	312	346	326	-5,8%
Volume pompé (m3)	97 979	86 148	140 322	141 250	166 210	17,7%
COURSAC (VARs)						
Energie relevée consommée (kWh)	0	2 039	2 872	485	890	83,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)		211	157	103	16	-84,5%
Volume pompé (m3)	0	9 683	18 302	4 722	56 348	1 093,3%
FERRIERES-CHAMPNIERS						
Energie relevée consommée (kWh)	3 658	2 946	2 861	4 578	6 485	41,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	657	523	385	903	1 158	28,2%
Volume pompé (m3)	5 572	5 638	7 435	5 072	5 602	10,4%
LA PREVOTERIE-BRIE						
Energie relevée consommée (kWh)	2 930	3 092	2 898	2 382	2 571	7,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	293	339	412	340	341	0,3%
Volume pompé (m3)	9 995	9 134	7 038	7 004	7 537	7,6%

LE CLUZEAU-VINDELLE						
Energie relevée consommée (kWh)	815	14 496	8 563	7 328	2 811	-61,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	105	1 882	958	803	288	-64,1%
Volume pompé (m3)	7 729	7 704	8 942	9 123	9 750	6,9%
LES BREBIONS - BRIE						
Energie relevée consommée (kWh)	4 221	8 603	16 580	7 936	5 783	-27,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	276	226	207	244	41	-83,2%
Volume pompé (m3)	15 300	38 115	80 280	32 490	139 546	329,5%
PUYROBERT-CHAMPNIERS						
Energie relevée consommée (kWh)	3 656	3 363	2 894	2 707	2 377	-12,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	955	933	607	593	625	5,4%
Volume pompé (m3)	3 828	3 604	4 766	4 564	3 801	-16,7%

Installation de captage

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
FORAGE BRIE						
Volume pompé (m3)	226 304	182 699	233 660	196 500	243 868	24,1%
FORAGE CHAMARANDE						
Volume pompé (m3)	605 919	728 280	753 361	827 065	750 821	-9,2%
PUITS 1 VARS						
Volume pompé (m3)	200 900	215 740	167 266	201 978	244 296	21,0%
PUITS 2 VARS						
Volume pompé (m3)	111 230	86 170	77 076	48 034	76 086	58,4%
PUITS 3 VARS						
Volume pompé (m3)	83 230	87 870	72 443	70 201	93 729	33,5%
PUITS 4 VARS						
Volume pompé (m3)	114 640	118 116	83 375	90 043	101 272	12,5%

6.5 Le Compte d'eau potable



Toulouse, le 26 avril 2021

S0002 - VEOLIA EAU - COMPAGNE GENERALE DES EAUX
LIBELLE = SURTAXE AEP SIAEP CHAMPNIERS (SIAEP NORD OUEST CHARENTE)
TRESORERIE DE RUFFEC - RIB 30001 0129 0000050071 58
22423000 67W1K3480-1-00 1100012015

SIAEP NORD OUEST CHARENTE POUR L'EX. SIAEP DE CHAMPNIERS COMPTE DE SURTAXE EAU POTABLE RATTACHE A L'ANNEE 2020

PERIODE DE CONSOMMATION PERIODE DE PRIME FIXE	Nombre d'abonnemen t	Volume (m3)	FERMIER		COLLECTIVITE	
			P.U.	Montant H.T.	P.U.	Montant H.T.
ABONNEMENTS						
Abonnements du 1er semestre						
Domestiques	2 478		14,21 €	34 389,64 €	25,33 €	60 926,71 €
Industriels	5		14,21 €	71,05 €	25,33 €	126,65 €
Municipaux	74		14,21 €	1 032,59 €	25,33 €	1 840,65 €
Divers			14,21 €		25,33 €	
	2 557			35 493,28 €		62 894,01 €
Abonnements du 2eme semestre						
Domestiques	2 533		14,21 €	34 686,33 €	25,32 €	61 255,74 €
Industriels	3		14,21 €	42,63 €	25,32 €	75,96 €
Collectifs	3		14,21 €	42,63 €	25,32 €	75,96 €
Municipaux	70		14,21 €	987,59 €	25,32 €	1 759,74 €
	2 609			35 759,18 €		63 167,40 €
Total abonnements	5 166			71 252,46 €		126 061,41 €
CONSUMMATIONS						
Domestiques		238 276	0,6620 €	157 738,68 €	0,8000 €	192 793,56 €
		301	0,6440 €	193,85 €	0,8000 €	240,80 €
		31	0,6680 €	20,71 €	0,8138 €	25,22 €
		238 608		157 953,24 €		193 059,58 €
Industriels		4 242	0,6620 €	2 808,22 €	0,8104 €	3 437,71 €
		4 242		2 808,22 €		3 437,71 €
Collectifs		4 221	0,6620 €	2 794,31 €	0,8104 €	3 420,71 €
		4 221		2 794,31 €		3 420,71 €
Municipaux		17 587	0,6620 €	11 642,58 €	0,8104 €	14 252,51 €
		17 587		11 642,58 €		14 252,51 €
Vente d'eau à Tourriers - Puyreaux		29	0,2840 €	8,24 €	0,1000 €	2,90 €
		29		8,24 €		2,90 €
Total consommations		264 687		175 206,59 €		214 173,41 €
ANNULATIONS SUR EMISSIONS						
Pertes pour créances irrécouvrables				-5 339,91 €		-6 793,39 €
Annulation de produits				-4 530,87 €		-5 643,03 €
Total annulations				-9 870,78 €		-12 436,42 €
TOTAL DES PRODUITS (hors contribution Charente Eaux)						
				236 588,27 €		327 798,40 €
Consommations contribution Charente Eaux		301			0,0135 €	4,06 €
Consommations contribution Charente Eaux		264 326			0,0133 €	3 516,82 €
Consommations contribution Charente Eaux		31			0,0263 €	0,82 €
Pertes pour créances irrécouvrables contribution Charente Eaux						-11,75 €
Annulation de produits contribution Charente Eaux						-88,43 €
TOTAL DE LA CONTRIBUTION CHARENTE EAUX						
						3 421,52 €
Pertes pour créances irrécouvrables fonds d'harmonisation						-25,55 €
Annulation de produits fonds d'harmonisation						-2,49 €
TOTAL RELIQUAT DU FONDS D'HARMONISATION						
						-28,04 €
RESULTAT DE L'EXERCICE	5 166	264 687		236 588,27 €		331 191,88 €
Versement HT de l'échéance du:	01/04/2020			part rattachée à 2020:		55 642,53 €
Versement HT de l'échéance du:	01/10/2020			part rattachée à 2020:		6 182,50 €
Versement HT de l'échéance du:	01/10/2020			part rattachée à 2020:		141 041,69 €
Versement HT de l'échéance du:	01/04/2021			part rattachée à 2020:		15 571,30 €
Versement HT de l'échéance du:	01/04/2021			part rattachée à 2020:		101 241,53 €
Versement HT de l'échéance du:	01/10/2021			part rattachée à 2020:		11 249,06 €
Versement HT de l'échéance à venir du:	01/10/2021			part rattachée à 2020:		146,94 €
Versement HT de l'échéance à venir du:	01/04/2022			part rattachée à 2020:		16,33 €
						331 191,88 €

S0002 - VEOLIA EAU - COMPAGNE GENERALE DES EAUX
LIBELLE = SURTAXE AEP SIAEP CHAMPNIERS (GRAND ANGOULEME)
TRESORERIE D'ANGOULEME MUNICIPALE FR203000100129C160000000071
22423000 67W1K3480-1-99

1100012932

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU GRAND ANGOULEME POUR L'EX. SIAEP DE CHAMPNIERS
COMPTE DE SURTAXE EAU POTABLE
RATTACHE A L'ANNEE 2020

PERIODE DE CONSOMMATION PERIODE DE PRIME FIXE	Nombre d'abonnement	Volume (m3)	FERMIER		COLLECTIVITE	
			P.U.	Montant H.T.	P.U.	Montant H.T.
ABONNEMENTS						
<u>Abonnements du 1er semestre</u>						
Domestiques	6 045		14,21 €	84 205,28 €	14,00 €	82 959,16 €
Industriels	14		14,21 €	194,20 €	14,00 €	191,33 €
Collectifs	1		14,21 €	14,21 €	14,00 €	14,00 €
Municipaux	74		14,21 €	1 051,54 €	14,00 €	1 036,00 €
Divers			14,21 €		14,00 €	
	6 134			85 465,23 €		84 200,49 €
<u>Abonnements du 2eme semestre</u>						
Domestiques	6 134		14,21 €	84 364,43 €	14,00 €	83 113,97 €
Industriels	12		14,21 €	156,31 €	14,00 €	154,00 €
Collectifs	2		14,21 €	28,42 €	14,00 €	28,00 €
Municipaux	75		14,21 €	1 056,28 €	14,00 €	1 040,67 €
Divers			14,21 €		14,00 €	
	6 223			85 605,44 €		84 336,64 €
Total abonnements	12 357			171 070,67 €		168 537,13 €
CONSUMMATIONS						
Domestiques		1	0,6280 €	0,63 €	0,7000 €	0,70 €
		620	0,6680 €	414,15 €	0,6726 €	417,02 €
		629 978	0,6620 €	417 021,45 €	0,6616 €	435 692,06 €
		630 599		417 436,23 €		436 109,78 €
Industriels		22 816	0,6620 €	15 104,20 €	0,6616 €	15 779,57 €
		22 816		15 104,20 €		15 779,57 €
Collectifs		24 346	0,6620 €	16 117,05 €	0,6616 €	16 837,68 €
		24 346		16 117,05 €		16 837,68 €
Municipaux		17 854	0,6620 €	11 819,32 €	0,6616 €	12 347,82 €
		17 854		11 819,32 €		12 347,82 €
Total consommations		695 615		460 476,80 €		481 074,85 €
ANNULATIONS SUR EMISSIONS						
Pertes pour créances irrécouvrables				-6 536,98 €		-7 111,79 €
Annulation de produits exercices antérieurs				-20 968,47 €		-22 518,66 €
Total annulations				-27 505,45 €		-29 630,45 €
TOTAL DES PRODUITS (hors contribution Charente Eaux)				604 042,02 €		619 981,53 €
Consommations contribution Charente Eaux		1 329			0,0135 €	17,95 €
Consommations contribution Charente Eaux		693 665			0,0133 €	9 229,38 €
Consommations contribution Charente Eaux		620			0,0263 €	16,30 €
Pertes pour créances irrécouvrables contribution Charente Eaux						-7,72 €
Annulation produits exercices antérieurs contribution Charente Eaux						-437,07 €
TOTAL DE LA CONTRIBUTION CHARENTE EAUX						8 818,85 €
Reliquat consommations fonds d'harmonisation		1			0,0052 €	0,01 €
Pertes pour créances irrécouvrables fonds d'harmonisation						-35,80 €
Annulation de produits exercices antérieurs fonds d'harmonisation						-0,76 €
TOTAL RELIQUAT DU FONDS D'HARMONISATION						-36,55 €
RESULTAT DE L'EXERCICE	12 357	695 615		604 042,02 €		626 763,83 €
Versement HT de l'échéance du:	01/04/2020			part rattachée à 2020:		73 619,49 €
Versement HT de l'échéance du:	01/10/2020			part rattachée à 2020:		8 179,94 €
Versement HT de l'échéance du:	01/10/2020			part rattachée à 2020:		267 046,01 €
Versement HT de l'échéance du:	01/04/2021			part rattachée à 2020:		29 671,78 €
Versement HT de l'échéance du:	01/04/2021			part rattachée à 2020:		223 602,42 €
Versement HT de l'échéance à venir du:	01/10/2021			part rattachée à 2020:		24 844,71 €
Versement HT de l'échéance à venir du:	01/10/2021			part rattachée à 2020:		1 619,53 €
Versement HT de l'échéance à venir du:	01/04/2022			part rattachée à 2020:		179,95 €
						626 763,83 €

6.6 Attestations d'assurances

Allianz Global Corporate & Specialty SE



Attestation d'Assurance

Nous soussignés, Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° FRL00218421 garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par sinistre

Responsabilité Civile Produits / Après-Livraison / Réception de travaux / Responsabilité Civile Professionnelle

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par année d'assurance

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

Période d'assurance du 01/01/2021 au 31/12/2021

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 20/11/2020

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :

Signature autorisée/ Authorised signatory :



Allianz Global Corporate & Specialty SE
Succursale en France
1 Cours Michelet - CS 30051
92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX
487 424 608 RCS Nanterre

Siège social:
Königsplatz 28
80502 Munich,
Allemagne

Société Européenne immatriculée en Allemagne sous le N° HRB 208312
Entreprise soumise au contrôle de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graubündener Strasse 106 - 53117 Bonn, Allemagne
www.agco.allianz.com

Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

Nous soussignés, Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° FRL00218521 garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incombent du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

Les garanties s'exercent dans le respect de la législation locale et à concurrence des montants ci-après qui s'entendent par sinistre et pour l'ensemble des sinistres imputés à la période d'assurance, sans pouvoir excéder 10 000 000 EUR pour la période d'assurance :

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT

10 000 000 EUR

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

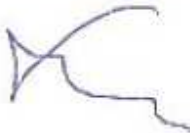
Période de la police du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 23/11/2020

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **GRAS SAVOYE**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 707, dont le siège est sis :

Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton
92800 PUTEAUX,
Agissant par délégation et pour le compte des assureurs

attestons que la société : **VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux**
21 rue la Boétie
75008 Paris.

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros 2021/FR/PDBI/001 par CODEVE Insurance Company DAC, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4, Ireland ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros FR00019007PR et FR00019008PR émises par XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie),

Ces contrats ont été souscrits par VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A. agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire, et notamment pour le compte de :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
21, rue La Boétie
75008 PARIS

Ces polices en ligne garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol – Evénements naturels – Catastrophes Naturelles en France, (art.L125-1 et suivants du code des Assurances), Actes de Terrorisme et Attentats en France, (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

et ce, aux clauses et conditions des contrats cités en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du 1er Janvier 2021 jusqu'au 31 Décembre 2021, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

CETTE ATTESTATION CONSTITUE UNE PRESOMPTION D'ASSURANCE ET NE SAURAIT ENGAGER L'ASSUREUR AU DELA DES LIMITES DU CONTRAT AUQUEL ELLE SE REFERE.

Fait à Puteaux, le 4 Janvier 2021





Notre référence à rappeler dans toute correspondance :	
N° ASSURE : F18746E N° CONTRAT : 1351.001/ 2 85834 N° SIREN : 572 025 526	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00 Fax : 01.40.59.70.57	VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX 21, rue La Boétie 75008 PARIS

Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS

Période de validité : du 01/01/2021 au 31/12/2021

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA numéro F18746E 1351.001 / 2 85834 pour l'ensemble de ses filiales.

1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles suivantes : Entreprise, maître d'œuvre ou fabricant-vendeur dans tous domaines d'activités et notamment dans le domaine des Services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :
 - o Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
 - o Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
 - o Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
 - o Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
 - o Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
 - o Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros. RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- Etanchéité de toitures.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com



- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maîtrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques Vitrerie Miroiterie y compris façades aluminium
- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DROM ;
- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :
 - 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
 - 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
 - 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
 - travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
 - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P⁽¹⁾⁽³⁾, ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P⁽²⁾⁽³⁾,
 - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publiée par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics,
 - procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un Agrément Technique Européen (ATE) en cours de validité ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P⁽³⁾,
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable,
 - d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité.

(1) Les règles professionnelles acceptées par la C2P (Commission Prévention Produits mis en œuvre de par l'Agence Qualité Construction AQC) sont listées à l'annexe 2 de la publication semestrielle de la C2P.

(2) Les recommandations professionnelles RAGE 2012 (Règles de l'Art Grenelle Environnement 2012) sont consultables sur le site internet du programme RAGE : www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr

(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC www.qualiteconstruction.com

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques énoncées ci-dessus, l'assuré en informe l'assureur.

SMA COURTAGES, DÉPARTEMENT COURTAGES DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
 Entreprise régie par le code des assurances au capital
 de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
 8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code. La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.	En Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.
	Hors Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.
	En présence d'un CCRD : Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	Marché d'entreprise 1 000 000 € épuisable par année d'assurance
	Marché de maîtrise d'œuvre 350 000 € épuisable par année d'assurance
Durée et maintien des garanties : La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

3- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré qui intervient en qualité de sous-traitant, en cas de dommages de nature décennale dans les conditions et limites posées par les articles 1792 et 1792.2 du Code civil, sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale. Cette garantie est accordée pour une durée ferme de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

Le montant des garanties accordées reste celui prévu par L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE.

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à PARIS
Le 08/12/2020

Le Président du Directoire
Par délégation



SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com



6.7 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 Délégitaire prévu à l'article L 3131-5 du même Code, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Soit une approche spécifique peut être identifiée dans les contrats d'eau et d'assainissement, et des conventions internes mises en place: le contrat assainissement supporte alors la quote part conventionnelle des coûts consommateurs en contrepartie d'un produit de même montant porté sur la rubrique « produits accessoires » sur le contrat eau.

- Dans le cas contraire, une charge forfaitaire de 2€ par facture est imputée sur le contrat d'assainissement en contrepartie d'un allègement de charges de même montant sur le contrat eau.

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

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

1. Produits

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

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

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après). Des lissages spécifiques sont effectués en cas de prolongation de contrat ou de prise en compte de nouvelles obligations en cours de contrat.

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement (calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat majoré de 0,5% pour les investissements réalisés jusqu'au 31.12.2007 et de 1,0% pour les investissements réalisés depuis cette date compte tenu de l'évolution tendancielle du coût des emprunts souscrits par le Groupe VEOLIA

ENVIRONNEMENT). Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité annuelle de 1,5 % indiquée ci-dessus.

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Impact des avances remboursables à taux zéro

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

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

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration mais excluent désormais celles de la fonction consommateurs) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, Régions, Territoires (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant). Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel. Par ailleurs, et dans certains cas, le GIE peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société.

Les contrats comportant des achats d'eau supportent une quote part forfaitaire de « peines et soins » égale à 5% de ces achats d'eau qui est portée en minoration du montant global des frais à répartir entre les contrats. Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais de production d'eau ou de traitement des eaux usées d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3. Autres charges

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

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

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

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

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

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

2.4. Autres informations

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

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

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

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

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

Notes :

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

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

6.8 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

Adresse
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN
572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au
until

2021-08-20

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

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



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

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 € - 479 078 002 RCS Boulogne - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Read the certificate electronically, consultable at: <https://www.afnor.org>, till the expiry date of the certification or the programme. The electronic certificate only, available at: <https://www.afnor.org>, stands in lieu of the original. Accreditation: COFRAC n° 1001. Certification in Systems of Management. Further details are available at: <https://www.afnor.org>.
COFRAC n° 1001. Management System Certification. Usage probatoire: <https://www.afnor.org>.
AFNOR est un marque déposée. AFNOR a enregistré l'adresse: COFRAC n° 1001.



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flasquez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Real certificate electronically signed by franck.lebeugle@afnor.org for the purpose of certification of the management system. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests to the validity of the certificate. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group.

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 € - 479 078 002 RCS Boulogne - 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.

6.9 Actualité réglementaire 2020

Certains textes présentés ci-dessous ont un impact contractuel. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Crise sanitaire

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

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

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

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

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

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

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

Subventions d'investissement

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

Services publics locaux

Commande publique

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

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

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

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

Economie circulaire et lutte contre le gaspillage

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

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

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

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

Information relative à l'environnement

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

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

Travaux à proximité des réseaux

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

Instruction budgétaire et comptable

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

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

Service public de l'eau

Directive cadre eau potable

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

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

Préservation de la ressource en eau

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

Captages d'eau potable

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

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

Divers ajustements réglementaires sur les Eaux Destinées à la Consommation Humaine

Le décret 2020-1094 du 27 août 2020 relatif à la sécurité sanitaire des eaux et des aliments traite principalement de l'utilisation de « l'eau de mer propre ». Toutefois, ce décret, comprend également un ensemble de dispositions ponctuelles et d'ajustements ou précisions réglementaires diverses portant sur l'eau potable destinée à la consommation humaine. Ces dispositions portent entre autres sur les modalités d'autorisation temporaire pour l'utilisation d'eau en vue de la consommation humaine, les modalités de mise sur le marché d'un produit ou d'un procédé de nettoyage et de désinfection des installations dont les composants ne figurent pas dans la liste arrêtée par les ministres compétents.

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

Méthodes d'analyse et conditions d'agrément des laboratoires

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

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

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

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

Traitement des eaux destinées à la consommation humaine.

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

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

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

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

Contrôle des compteurs en service

L'arrêté du 26 août 2020 (JO du 30 août 2020) relatif aux instruments de mesure est pris en application du décret 2020-67 du 30 janvier 2020 relatif à la déconcentration des décisions administratives. Cet arrêté transfère aux préfets de département la vérification des instruments de mesure qui relevait précédemment du service de la métrologie légale du ministère de l'industrie.

Réseaux intérieurs

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

Biodiversité et Qualité des milieux

Mise à jour des SDAGE pour la période 2022 – 2027

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

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

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

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

Surveillance des milieux aquatiques

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

6.10 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

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

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

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

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com