



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE




Cestas-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 Maire,

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

Cette année 2020, si particulière, a mis à rude épreuve nos liens sociaux comme nos modèles économiques. Au plus fort de la crise de la Covid-19, nos équipes ont été mobilisées 24h/24 pour assurer la performance des services essentiels que nous fournissons à vos administrés. Du national au local, des cellules de pilotage de la crise ont été mises en place pour assurer le plan de continuité des activités. 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 Maire, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Frédéric Van Heems,
Directeur Général, Eau France

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

PRESENTATION Eau France

Au cours des quatre dernières années, « Osons 20/20 ! », notre précédent 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.....	21
1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020.....	22
1.7 Le prix du service public de l'eau.....	24
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	25
2.1 Les consommateurs abonnés du service	26
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	27
2.3 Données économiques.....	29
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	31
3.1 L'inventaire des installations.....	32
3.2 L'inventaire des réseaux.....	33
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine	36
3.4 Gestion du patrimoine.....	38
3.5 Propositions d'améliorations du patrimoine.....	41
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	45
4.1 La qualité de l'eau	46
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	49
4.3 La maintenance du patrimoine	54
4.4 L'efficacité environnementale	57
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	59
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	60
5.2 Situation des biens.....	62
5.3 Les investissements et le renouvellement	63
5.4 Les engagements à incidence financière	66
6. ANNEXES.....	69
6.1 La facture 120 m ³	70
6.2 Les données consommateurs par commune	71
6.3 La qualité de l'eau	72
6.4 Le bilan énergétique du patrimoine	74
6.5 Attestations d'assurances	75

6.6	<i>Autres annexes</i>	83
6.7	<i>Consommation de pointe</i>	84
6.8	<i>Production, traitement, stockage</i>	85
6.9	<i>Moyens mis en œuvre par le délégataire</i>	86
6.10	<i>Éléments facturation</i>	87
6.11	<i>CARE</i>	91
6.12	<i>Clauses sociales d'insertion</i>	92
6.13	<i>Sous traitance</i>	93
6.14	<i>Annexes financières</i>	94
6.15	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	103
6.16	<i>Actualité réglementaire 2020</i>	106
6.17	<i>Glossaire</i>	111

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

Accueil de CESTAS

Place Haitza
33 610 CESTAS

Ouvert au public
du lundi au vendredi
De 9h à 12h



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	CESTAS
✓ Numéro du contrat	I0270
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2016
✓ Date de fin du contrat	31/12/2027

1.3 Les chiffres clés

Cestas-AEP

Chiffres clés



17 181

Nombre d'habitants desservis



8 119

Nombre d'abonnés
(clients)



5

Nombre d'installations de
production



Nombre de réservoirs



253

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



88,6

Rendement de réseau (%)



168

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4 L'essentiel de l'année 2020

1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

- Poursuite du programme de renouvellement de canalisation entamé par la collectivité. Avec le renouvellement de la canalisation avenue Maréchal de Lattre de Tassigny et la simplification du réseau sous la future piste cyclable Avenue St Jacques de Compostelle.
- En raison du confinement lié au COVID la relève des compteurs n'a pas été réalisée sur l'intégralité des compteurs sur la période habituelle avril-mai. Seuls les compteurs des bâtiments communaux et des gros consommateurs ont été relevés.

1.4.2 Propositions d'amélioration

- Station de Maguiche :
 - o La qualité de l'eau brute est conforme à la réglementation en vigueur. Les résultats d'analyse font néanmoins apparaître une présence de fer et de COT. Un traitement pourrait être envisagé en réutilisant les filtres existants pour diminuer le taux de fer dans l'eau distribuée et ainsi maintenir le bon état des canalisations. Par ailleurs une réduction du COT améliorerait la qualité gustative de l'eau distribuée.
 - o Sécurisation des ventilations extérieures afin de limiter l'accès direct à l'eau.
- Station du Bois du Moulin :
 - o Le génie civil de la bâche est vieillissant, des fuites ont été constatées. Une reprise de l'étanchéité des bâches est à prévoir.
 - o Afin de permettre un accès au site par tous les temps, la réalisation d'un chemin calcaire jusqu'au réservoir est à prévoir. Ce chemin permettra surtout de sécuriser l'approvisionnement et la manutention des bouteilles de chlore gazeux.
 - o L'inspection décennale du forage doit être réalisée en 2021.
- Station Jarry :
 - o Renforcement et sécurisation de l'alimentation en eau du secteur Jarry.
- Station Bouzet :
 - o Amélioration de la descente au local technique avec l'aménagement d'un escalier.
- Rejouit :
 - o Suite à la dernière visite ARS il a été demandé de modifier la clôture autour de la tête du forage, afin que l'accès des antennistes au château d'eau ne se fasse plus par l'enceinte du périmètre du forage.

1.4.3 Sécurité

✓ 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.

1.4.4 Gestion du service pendant la pandémie COVID-19

✓ COVID 19

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 oeuvre 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".

1.4.5 Diagnostic technique des équipements

✓ 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 œuvre 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.

1.4.6 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)	17 087	17 181
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,36 Euro/m ³	1,34 Euro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	95	95
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	89,1 %	88,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,15 m ³ /jour/km	2,25 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	2,08 m ³ /jour/km	2,16 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,39	0,43
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	6	7
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	152	227
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,49 u/1000 abonnés	0,86 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,76 %	0,79 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,50 u/1000 abonnés	1,60 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	1 382 801 m ³	1 357 861 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	1 353 277 m ³	1 345 964 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	/	/
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	1 353 277 m ³	1 345 964 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	2 603 m ³	2 181 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	1 206 181 m ³	1 192 869 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	75	74
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délégataire	5	5
	Capacité totale de production	Délégataire	12 572 m ³ /j	12 572 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	5	5
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2 710 m ³	2 710 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	253 km	253 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	194 km	194 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	7 709	7 721
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	18	12
	Nombre de compteurs	Délégataire	8 338	8 436
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	64	49
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	8 061	8 119
	- Abonnés domestiques	Délégataire	8 052	8 110
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	9	9
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	/	/
	Volume vendu	Délégataire	1 196 358 m ³	1 185 729 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	1 128 890 m ³	1 119 984 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	67 468 m ³	65 745 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	/	/
	Consommation moyenne	Délégataire	183 l/hab/j	168 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	144 m ³ /abo/an	133 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	87 %	90 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 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	966 103 kWh	937 013 kWh

1.7 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

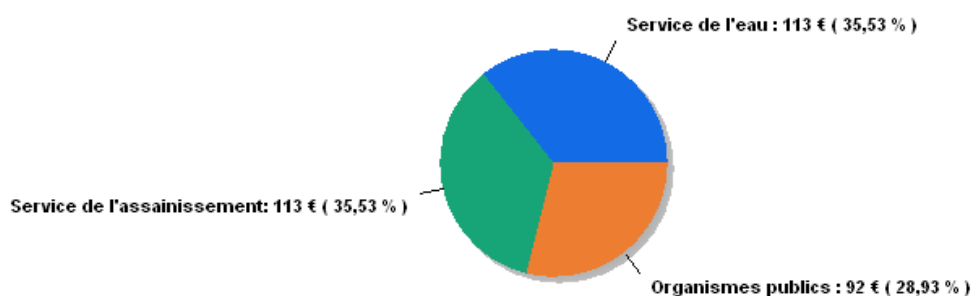
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de CESTAS, 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 :

CESTAS 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			83,90	85,22	1,57%
Abonnement			14,78	15,02	1,62%
Consommation	120	0,5850	69,12	70,20	1,56%
Part syndicale			21,60	21,60	0,00%
Consommation	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0500	9,49	6,00	-36,78%
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			154,59	152,42	-1,40%
TVA			8,50	8,38	-1,41%
Total TTC			163,09	160,80	-1,40%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,36	1,34	-1,47%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune de CESTAS :

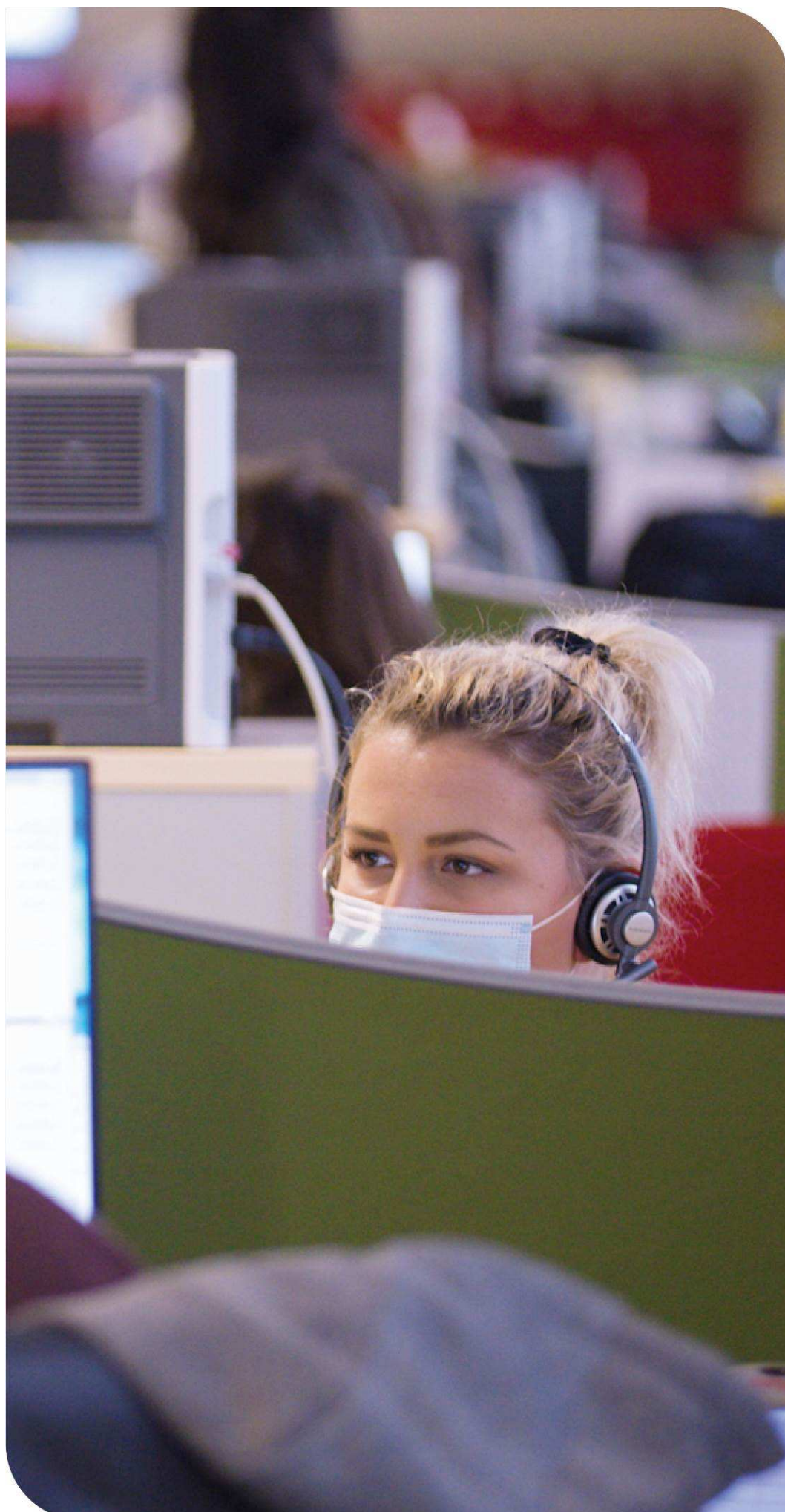
Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



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)	7 847	7 891	7 977	8 061	8 119	0,7%
domestiques ou assimilés	7 837	7 882	7 968	8 052	8 110	0,7%
autres que domestiques	10	9	9	9	9	0,0%

→ Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	574	535	546	541	497	-8,1%
Taux de clients mensualisés	35,7 %	37,9 %	39,1 %	40,6 %	42,6 %	4,9%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	22,9 %	23,9 %	24,5 %	24,5 %	24,3 %	-0,8%
Taux de mutation	7,4 %	6,9 %	7,0 %	6,8 %	6,2 %	-8,8%

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

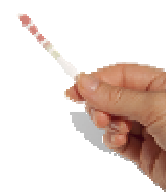
Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2020 sont :

	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	0,33 %	0,50 %	0,79 %	0,76 %	0,79 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	5 373	17 170	21 617	19 240	22 105
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 621 555	3 447 565	2 721 441	2 519 346	2 780 556

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 0,86/ 1000 abonnés.

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,13	0,13	0,63	1,49	0,86
Nombre d'interruptions de service	1	1	5	12	7
Nombre d'abonnés (clients)	7 847	7 891	7 977	8 061	8 119

→ *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 227 €.

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	1	5	5	6	7
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	90,00	204,00	170,46	152,00	227,00
Volume vendu selon le décret (m3)	1 105 412	1 124 236	1 050 773	1 196 358	1 185 729

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.

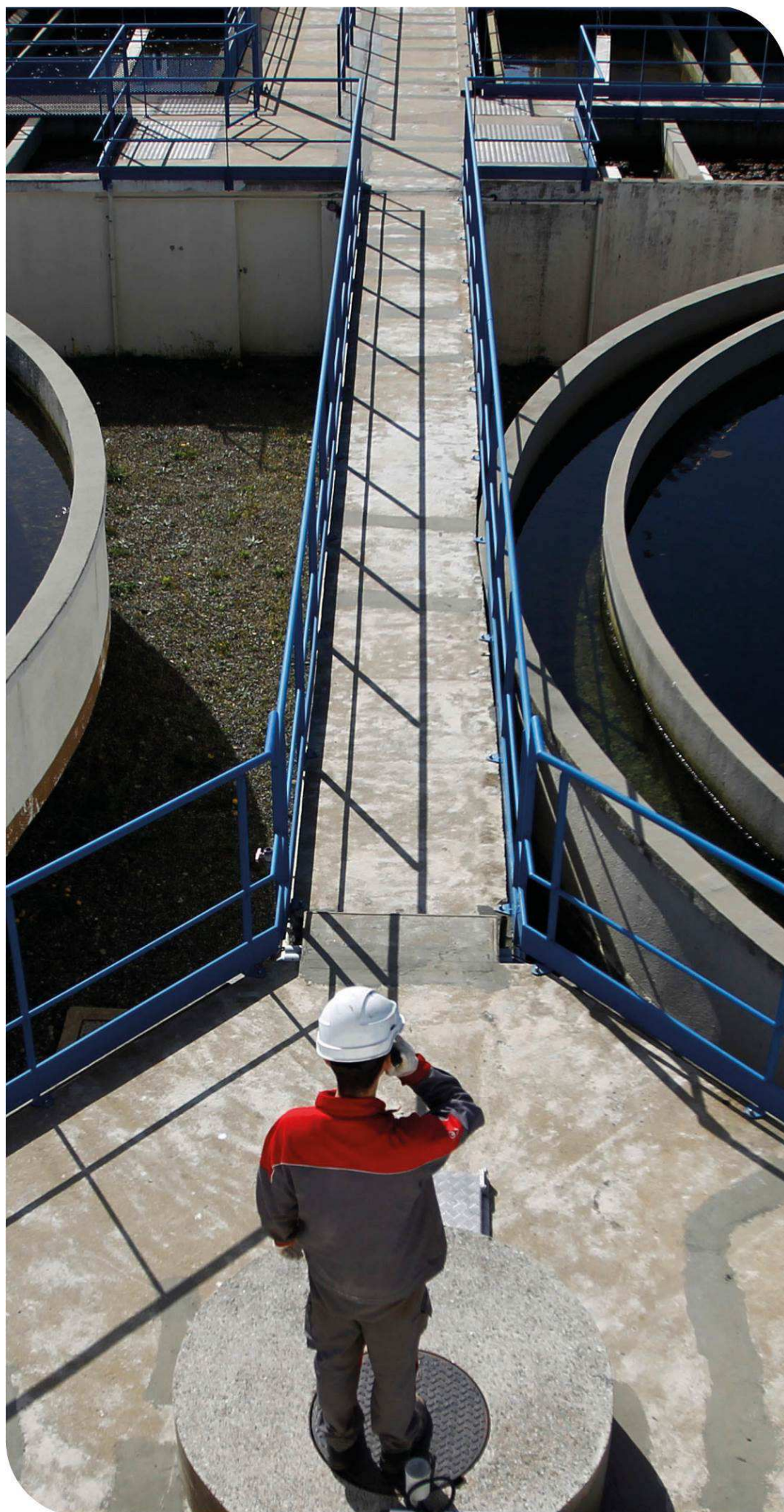
→ *Les échéanciers de paiement*

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	53	55	29	36	15

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



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

3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
FORAGE BOIS DU MOULIN	160
FORAGE BOUZET	60
FORAGE JARRY	150
FORAGE MAGUICHE2	110
FORAGE MOUTINE	70

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
UP BOIS DU MOULIN	3 572	150
UP BOUZET	1 327	60
UP JARRY	3 657	500
UP MAGUICHE	2 206	1 000
UP REJOUIT	1 810	1 000
Capacité totale	12 572	2 710

3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

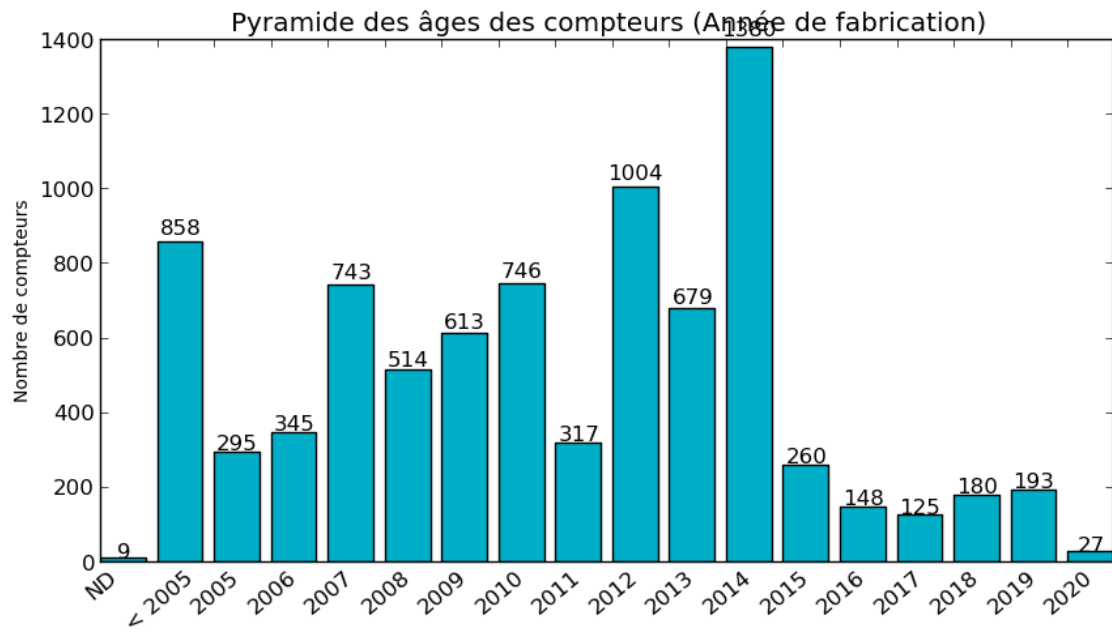
- ✓ des réseaux de distribution,
- ✓ des équipements du réseau,
- ✓ des branchements en domaine public,
- ✓ des outils de comptage

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)	245,0	245,4	246,4	252,6	252,6	0,0%
Longueur de distribution (ml)	244 969	245 386	246 382	252 574	252 634	0,0%
<i>dont canalisations</i>	191 491	191 731	192 545	193 629	193 629	0,0%
<i>dont branchements</i>	53 478	53 655	53 837	58 945	59 005	0,1%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	287	288	288	296	296	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	287	288	288	296	296	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	7 615	7 674	7 691	7 709	7 721	0,2%

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	8 045	8 133	8 242	8 338	8 436	1,2%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	7 838	7 893	7 990	8 060	8 163	1,3%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	207	240	252	278	273	-1,8%	

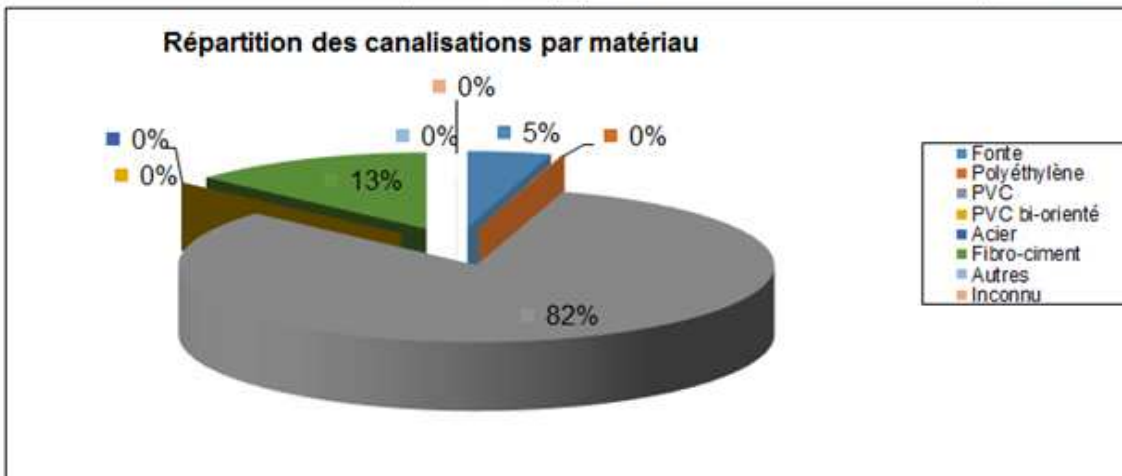


Cestas-AEP
ANNEE 2020

10270

Matériau	Diamètre en mm	Lineaire en ml
	indéterminé	0
	<=50	0
	65	0
	80	464
	100	0
	125	447
	150	0
	175	0
	200	3 917
	250	3 530
	300	453
	350	0
	400	0
	450	0
FONTE	>450	0
TOTAL FONTE		8 812
	indéterminé	0
	<=32	0
	40	0
	50	12
	63	164
	75	0
	90	0
	110	0
	125	117
	140	0
	>140	0
POLYETHYLENE		
TOTAL POLYETHYLENE		293
	indéterminé	0
	<=32	28
	40	774
	50	13 397
	63	38 830
	75	267
	90	5 817
	110	33 593
	125	22 596
	140	6 802
	160	15 754
>160	20 919	
PVC		
TOTAL PVC		158 776

Matériau	Diamètre en mm	Lineaire en ml
	indéterminé	0
	<=65	0
	80	0
	100	3
	150	0
	200	0
	300	0
	ACIER	>300
TOTAL ACIER		3
	indéterminé	0
	<=80	9 075
	100	6 081
	150	9 446
	200	1 046
	300	0
FIBRO CIMENT - BETON	>300	0
TOTAL FIBRO CIMENT - BETON		25 648
	indéterminé	0
	<=40	0
	60	0
	100	0
	150	0
AUTRES	>150	0
TOTAL AUTRES		0
	indéterminé	0
	<=63	0
	75	0
	90	0
	125	0
	140	0
	160	0
	200	0
	225	0
250	0	
PVC BI-ORIENTE	>250	0
TOTAL PVC BI-ORIENTE		0
INCONNU	indéterminé	14
	<=100	0
	>100	0
TOTAL INCONNU		14
TOTAL		193 547



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
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	191 491	191 731	192 545	193 629	193 629
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	1 433	2 303	430
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

Pour l'année 2020, le taux moyen de renouvellement des réseaux est de **0,43**.

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	90	90	95	95	95

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		100 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	10
Total Parties A et B		45	40
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	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	95

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 PRODUCTION DE REJOUIT		
BACHE ET STATION DE REPRISE		
COLLECTEURS DE REFOULEMENT	Rénovation	Compte
TELEGESTION		
TELEGESTION JARRY	Renouvellement	Compte
SECTORISATION DU RESEAU		
CPT RESEAU DN 200 - JARRY	Rénovation	Compte
CPT RESEAU DN 200 - TUILLIERE PVC	Renouvellement	Compte
CPT RESEAU DN 100 - LOU CASSAYRE	Renouvellement	Compte
CPT RESEAU DN 150 - PRES AUX CLERCS	Renouvellement	Compte
CELLBOX + GSM - PRES AUX CLERCS	Renouvellement	Compte
CELLBOX + GSM - LOU CASSAYRE	Renouvellement	Compte
CELLBOX + GSM - TUILLIERE PVC	Renouvellement	Compte
CPT RESEAU DN 200 - JARNON	Renouvellement	Compte

→ 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	8 045	8 133	8 242	8 338	8 436	1,2%
Nombre de compteurs remplacés	71	34	40	64	49	-23,4%
Taux de compteurs remplacés	0,9	0,4	0,5	0,8	0,6	-25,0%

→ Les réseaux

Canalisations neuves / abandonnées

Commune	Linéaire	Caractéristique nouvelle canalisation	Adresse	Travaux réalisés par	Caractéristique canalisation abandonnée	Linéaire abandonné
CESTAS		Existante 125 PVC	Avenue St Jacques de Compostelle	COLLECTIVITÉ	100 AC	460
CESTAS	430	110 PVC	AVENUE MARECHAL DE LATTRE DE TASSIGNY (PR ANGUILLES - RDP M NOUAUX)	COLLECTIVITÉ	80 AC	430

Branchements

Commune	Adresse	Travaux réalisés par	Nombre branchements basculés
CESTAS	Avenue St Jacques de Compostelle	COLLECTIVITÉ	NC
CESTAS	AVENUE MARECHAL DE LATTRE DE TASSIGNY (PR ANGUILLES - RDP M NOUAUX)	COLLECTIVITÉ	25

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

→ Les installations

Aucuns travaux neufs réalisés sur les installations sur l'exercice 2020.

→ Les réseaux, branchements et compteurs

Les 12 travaux neufs réalisés sur les branchements durant l'année figurent au tableau suivant :

Type de travaux	Adresse	Ville
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	CHEMIN DE LOIGNAN (D214)	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	CHEMIN DE LA PEYRE	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	AVENUE JEAN MOULIN (D214E2)	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	AVENUE ALBERT CAMUS	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	AVENUE DU BARON HAUSSMANN (D214E4)	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	CHEMIN DE LOIGNAN (D214)	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	AVENUE DU BARON HAUSSMANN (D214E4)	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	CHEMIN DU GAT ESQUIROUS	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	CHEMIN DES PINS FRANCS	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	ROUTE D'ARCACHON (D1250)	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	CHEMIN DES PINS FRANCS	CESTAS
EAU Poser Branchement / Poste de comptage	RUE BEL-AIR	CESTAS

3.5 Propositions d'améliorations du patrimoine

La station de Bouzet

Cette station est composée du forage de Bouzet, d'une bache d'accumulation d'une capacité de 60 m³, et d'un pompage de reprise.

Amélioration de l'accès au local technique avec l'aménagement d'un escalier.



Station de Réjouit

Cette station est composée du **forage de Moutine**, d'une bache d'accumulation d'une capacité de 1000 m³, et d'un pompage de reprise.

Suite à la dernière visite ARS il a été demandé de modifier la clôture autour de la tête du forage, afin que l'accès des techniciens au château d'eau ne se fasse plus par l'enceinte du périmètre du forage.

Station de Maguiche

Cette station est composée du forage de Maguiche 2, d'une bache d'accumulation d'une capacité de 1000 m³, et d'un pompage de reprise.

Ce nouveau forage est en service depuis août 2013.

La qualité de l'eau brute est conforme à la réglementation en vigueur. Les résultats d'analyse font néanmoins apparaître une présence de fer et de COT. Un traitement pourrait être envisagé en réutilisant les filtres existants pour diminuer le taux de fer dans l'eau distribuée et ainsi maintenir le bon état des canalisations.

Par ailleurs une réduction du COT améliorerait la qualité gustative de l'eau distribuée.

Suite à la visite ARS il a été demandé de modifier les dispositifs d'aération afin de limiter les accès directs à l'eau.



Station de Bois du Moulin

Cette station est composée du **forage du Moulin à Vent**, d'une bache d'accumulation d'une capacité de 150 m³, et d'un pompage de reprise.

Le génie civil de la bache est vieillissant, des fuites ont été constatées. Une reprise de l'étanchéité du réservoir est à réaliser.

Afin de permettre un accès au site par tous les temps, la réalisation d'un chemin calcaire jusqu'au réservoir est à prévoir.



Station de Jarry



Cette station est composée du **forage de Jarry**, d'une bête d'accumulation d'une capacité de 500 m³, et d'un pompage de reprise.

Afin de sécuriser la fourniture d'eau (principalement dans le cadre de la défense incendie) sur l'ensemble des zones activités voisines il faudrait envisager la mise en place de la troisième pompe de reprise.

Les besoins en eau sont grandissant pour les deux principales zones d'activités de ce secteur.

Les extensions réalisées en 2018 et les extensions futures accentueront les besoins pour les consommations domestiques et les besoins de défense incendie. Ainsi lors d'une coupure d'électricité accidentelle du site de production de JARRY il a été constaté par les entreprises du secteur une baisse de pression significative impactant leurs moyens de production.

Ainsi pour pallier ce problème il serait nécessaire d'envisager :

- la mise en place d'un groupe électrogène permettant de secourir les absences de tension.
- ou le maillage du secteur de JARRY avec l'extrémité de la canalisation d'eau potable avenue de Croix d'Hins (en profitant de travaux sur le refoulement du PR DECATHLON). Cette dernière solution permettant de pallier à un arrêt prolongé du site de production de JARRY et renforcer la distribution d'eau sur ce secteur.



Situation du réseau

13% du linéaire du réseau de distribution est en amiante ciment dont des canalisations structurantes. Le programme de renouvellement entamé en 2017 a été prolongé en 2018, 2019 et 2020 avec la réalisation de nombreux travaux sur deux tranches Avenue Maréchal de Lattre de Tassigny.

La cartographie

La commune étant dotée d'un cadastre numérisé, le délégataire a pu créer un SIG (système d'information géographique) sur l'ensemble des réseaux eau et assainissement.

Cette cartographie est opérationnelle et réactualisée régulièrement.

La base de données ainsi constituée peut être transmise à la commune dans une version adaptée aux moyens informatiques des services municipaux.



La télégestion

Les installations de la collectivité possèdent chacune un système de télégestion. Ces équipements permettent un meilleur suivi du fonctionnement de la production et de la distribution, et une amélioration des délais d'intervention.

Le système est raccordé au PC du Territoire Atlantique.



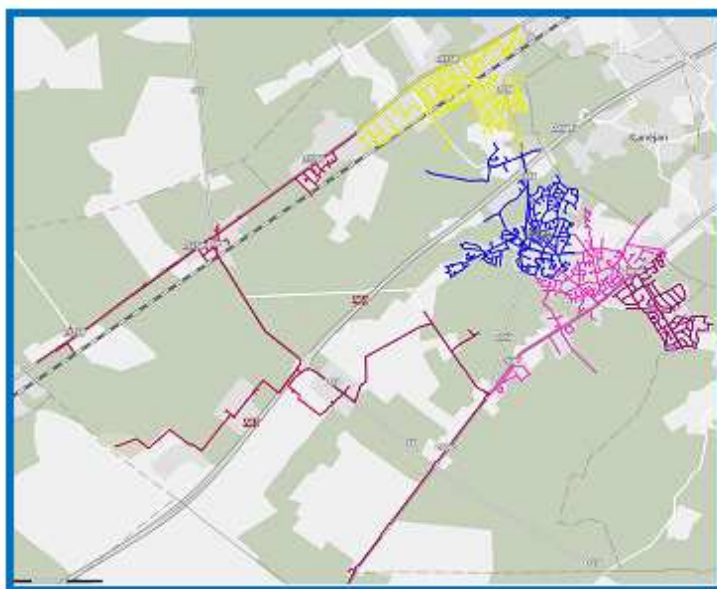
La mise en sécurité des ouvrages

Toutes les installations de la collectivité possèdent un dispositif anti-intrusion, conformément aux directives liées au plan Vigipirate.

La sectorisation :

Les aménagements de sectorisation du réseau ont été créés à l'aide des équipements de télégestion, dans le but de réaliser aisément des bilans de la distribution avec suivi en temps réel par secteur.

Ces équipements facilitent la réactivité pour détecter les fuites, la recherche de pertes par une pré-localisation et la prévention d'éventuelles dégradations du rendement du réseau.



Les données de fonctionnement de la sectorisation ont été transmises à la CATEP afin de valider le fonctionnement de la sectorisation et faire valider un indice de fonctionnement de la sectorisation.

Modélisation du réseau :

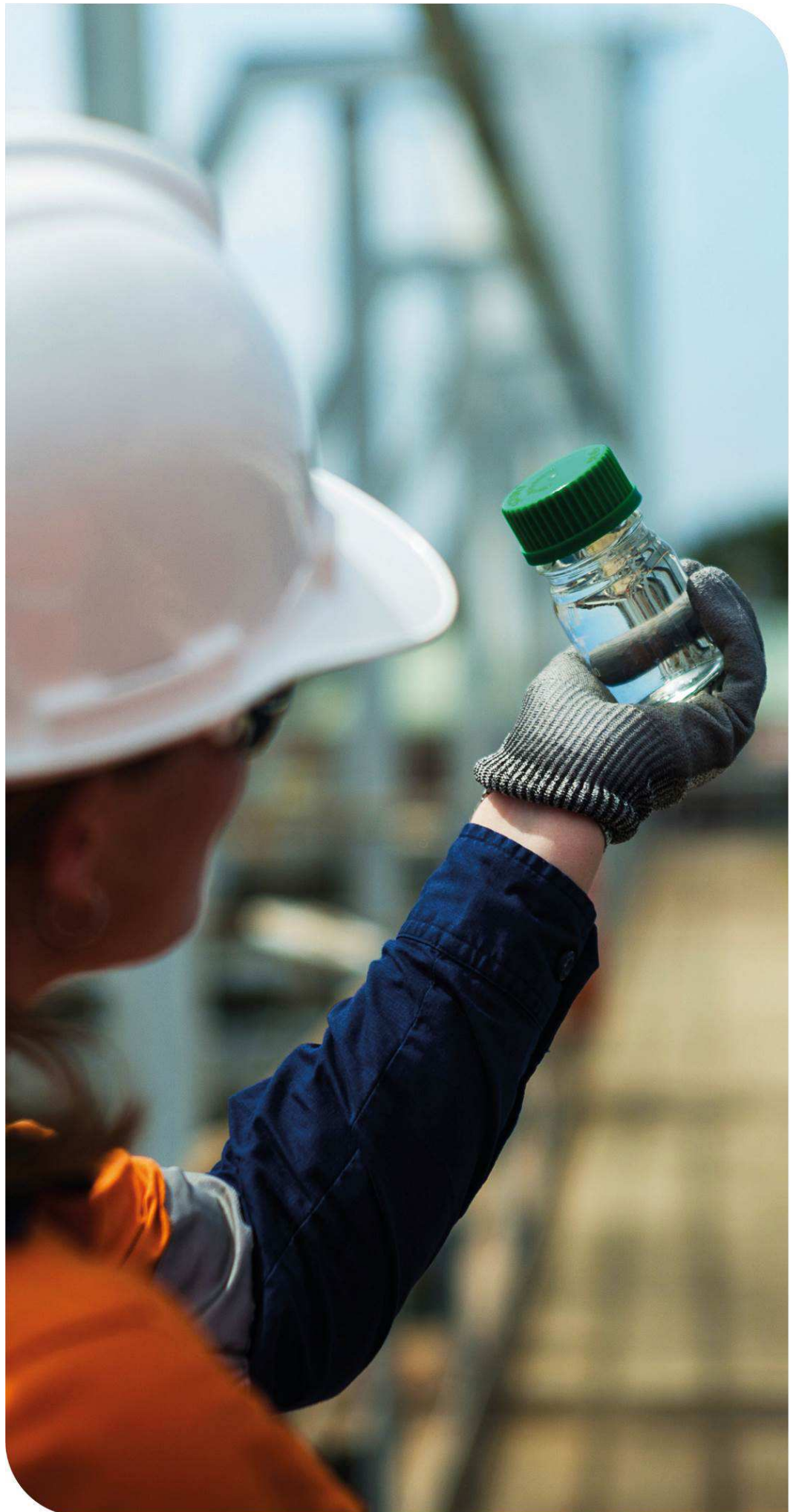
Dans le cadre de l'étude de prospective **CHAPEAU** le réseau de la commune de CESTAS a été modélisé par les équipes de l'IRSTEA.

La commune de CESTAS bénéficie donc maintenant d'une modélisation de son réseau d'eau potable.

Cette modélisation permettra ainsi de faire des projections d'évolution de la distribution de l'eau selon les futurs projets d'urbanisation de la commune.

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	282	572	/
Physico-chimique	1647	644	6

4.1.2 L'eau produite et distribuée

→ Conformité des paramètres analytiques

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

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	3	2	0	7	0	2 Qualitatif
Température de l'eau	12,2	25,7	2	0	63	106	25 °C

Analyses ARS des 22/09/2020 et 01/12/2020 en sortie de l'usine de Réjouit : eau légèrement agressive. Il n'y a pas de traitement de remise à l'équilibre sur cette station.

Deux dépassements du seuil de température de 25 °C le 04/06 sans impact sur la qualité bactériologique de l'eau.

→ 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	35	54	7	mg/l	Sans objet
Chlorures	19	27	17	mg/l	250
Fluorures	77	150	7	µg/l	1500
Magnésium	4,90	6,70	7	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	0	17	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	5	µg/l	0,5
Potassium	2	2,40	7	mg/l	Sans objet
Sodium	17	21	7	mg/l	200
Sulfates	1,40	4,70	17	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	10,80	15,40	17	°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	43	45	45	52	58
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	43	45	45	52	58
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	92,86 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	22	26	25	24	23
Nombre de prélèvements non conformes	0	2	0	0	0
Nombre total de prélèvements	22	28	25	24	23

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 :

A ce jour, toutes les analyses réalisées par l'ARS et VEOLIA se sont révélées conformes. Les 5 analyses réalisées en 2020 par VEOLIA sur des canalisations en PVC posées avant 1980 sont conformes ainsi que les 3 analyses réalisées par l'ARS sur le réseau de distribution.

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

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
UP BOIS DU MOULIN	150	3 000
UP BOUZET	50	1 000
UP JARRY	200	2 000
UP MAGUICHE	100	2 400
UP REJOUIT	75	1 500

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

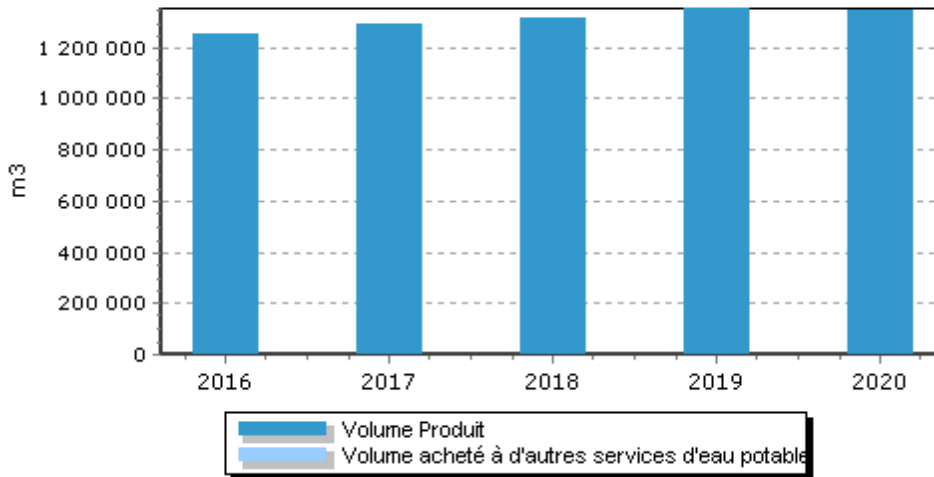
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume prélevé (m3)	1 286 878	1 312 132	1 334 388	1 382 801	1 357 861	-1,8%
Volume prélevé par ressource (m3)						
UP BOIS DU MOULIN	491 178	520 134	471 895	419 242	349 212	-16,7%
UP BOUZET	284 092	128 233	226 398	192 896	257 678	33,6%
UP JARRY	270 406	298 835	305 966	330 281	320 040	-3,1%
UP MAGUICHE	138 219	226 877	258 583	292 581	197 715	-32,4%
UP REJOUIT	102 983	138 053	71 546	147 801	233 216	57,8%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	1 286 878	1 312 132	1 334 388	1 382 801	1 357 861	-1,8%

→ 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)	1 286 878	1 312 132	1 334 388	1 382 801	1 357 861	-1,8%
Besoin des usines	31 022	21 564	20 780	29 524	11 897	-59,7%
Pertes en adduction	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	1 255 856	1 290 568	1 313 608	1 353 277	1 345 964	-0,5%
Volume mis en distribution (m3)	1 255 856	1 290 568	1 313 608	1 353 277	1 345 964	-0,5%

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



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

→ Le volume vendu

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 105 412	1 124 236	1 050 773	1 196 358	1 185 729	-0,9%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 105 412	1 124 236	1 050 773	1 196 358	1 185 729	-0,9%
domestique ou assimilé	1 065 420	1 075 325	1 001 275	1 128 890	1 119 984	-0,8%
autres que domestiques	39 992	48 911	49 498	67 468	65 745	-2,6%

→ 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.

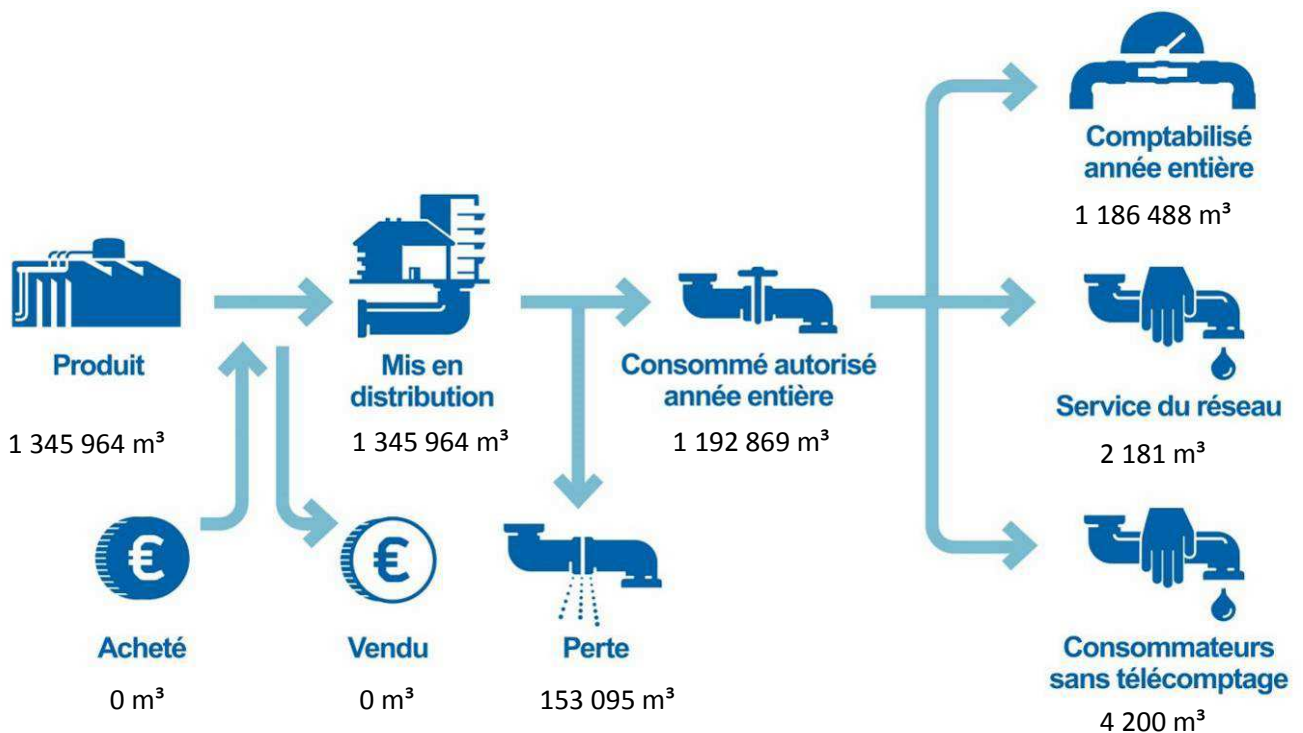
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	1 101 236	1 125 627	1 086 315	1 194 934	1 186 488	-0,7%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	1 089 331	1 119 493	1 086 315	1 201 518	1 186 488	-1,3%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	370	367	365	363	366	0,8%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	2 850	3 200	1 795	2 060	4 200	103,9%
Volume de service du réseau (m3)	5 770	5 290	5 953	2 603	2 181	-16,2%
Volume consommé autorisé (m3)	1 109 856	1 134 117	1 094 063	1 199 597	1 192 869	-0,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 097 951	1 127 983	1 094 063	1 206 181	1 192 869	-1,1%

La reprise des essais poteaux incendie par le SDIS a entraîné l'augmentation des volumes consommateurs sans comptages.

La baisse du volume de service du réseau s'explique par la réduction du nombre fuite réparée sur le réseau nécessitant la réalisation de purge lors des remises en service.

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

→ 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	88,6	68,37	2,16	2,25	16,83

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)

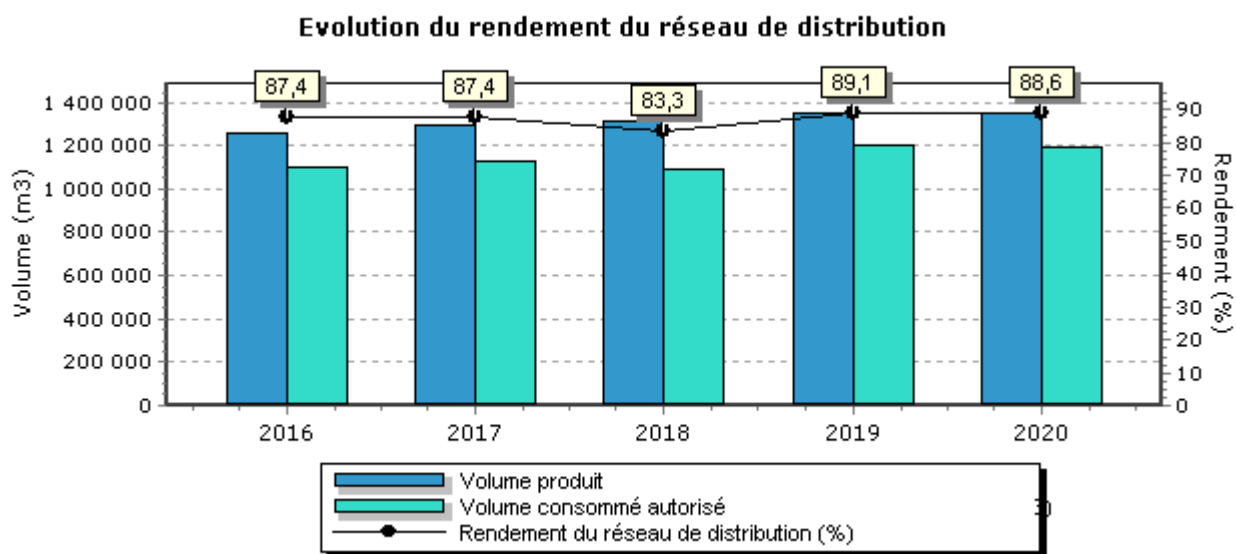
ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

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)	87,4 %	87,4 %	83,3 %	89,1 %	88,6 %	-0,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	1 097 951	1 127 983	1 094 063	1 206 181	1 192 869	-1,1%
Volume produit (m3) C	1 255 856	1 290 568	1 313 608	1 353 277	1 345 964	-0,5%

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

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008.



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2020 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2020.

→ *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	2,38	2,44	3,23	2,15	2,25
Volume mis en distribution (m3) A	1 255 856	1 290 568	1 313 608	1 353 277	1 345 964
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	1 089 331	1 119 493	1 086 315	1 201 518	1 186 488
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	191 491	191 731	192 545	193 629	193 629

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,25	2,32	3,12	2,08	2,16
Volume mis en distribution (m3) A	1 255 856	1 290 568	1 313 608	1 353 277	1 345 964
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	1 097 951	1 127 983	1 094 063	1 206 181	1 192 869
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	191 491	191 731	192 545	193 629	193 629

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 (SOCOTEC) ;
- Nettoyage des ouvrages et l'entretien des espaces verts.

- **Lavage des réservoirs**

Pour cet exercice, les dates de lavages des ouvrages de stockage sont listées dans le tableau ci-dessous :

Nom de l'installation	Descriptif	Capacité en m ³	Date Nettoyage année n-1	Date Nettoyage année n
Rs 01 - BOUZET	<i>Bâche de reprise</i>	60	07/02/2019	19/02/2020
Rs 02 - REJOUIT	<i>Bâche de reprise</i>	1 000	13/02/2019	17/02/2020
Rs 03 - MAGUICHE	<i>Bâche de reprise</i>	1 000	11/02/2019	10/02/2020
Rs 04 - BOIS DU MOULIN	<i>Bâche de reprise</i>	150	12/02/2019	13/02/2020
Rs 05 - JARRY	<i>Bâche de reprise</i>	500	06/02/2019	11/02/2020

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
30/01/2020	CHEMIN DE LOU LABAT	Conduite
30/01/2020	AVENUE ALBERT CAMUS	Conduite
05/04/2020	AVENUE DU MARECHAL DE LATTRE DE TASSIGNY (D1250)	Conduite
27/08/2020	AVENUE JULIEN DUCOURT	Conduite
29/09/2020	AVENUE DE VERDUN (D214E1)	Conduite
05/10/2020	CHEMIN DE MARTICOT	Conduite
05/10/2020	AVENUE DU COLONEL SALDOU	Conduite
01/02/2020	AVENUE DE L'AMASSE	Branchement
18/02/2020	ROUTE D'ARCACHON (D1250)	Branchement
04/04/2020	ROUTE D'ARCACHON (D1250)	Branchement
27/04/2020	ALLEE DES ECUREUILS	Branchement
04/05/2020	ALLEE DES ECUREUILS	Branchement
17/09/2020	AVENUE JULIEN DUCOURT	Branchement

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	15	25	15	12	7	-41,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchement	10	12	8	11	6	-45,5%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	52	48	49	48	54	12,5%
Nombre de fuites sur équipement	3	6	0	4	7	75,0%
Nombre de fuites réparées	80	91	72	75	74	-1,3%
Linéaire soumis à recherche de fuites	0	0	0	1 230	0	-100,0%

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	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2016	2017	2018	2019	2020
UP BOIS DU MOULIN	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP BOUZET	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP JARRY	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP MAGUICHE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP REJOUIT	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

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)	918 352	877 569	919 219	966 103	937 013	-3,0%
Installation de production	918 352	877 569	919 219	966 103	937 013	-3,0%

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

4.4.3 La consommation de réactifs

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
UP BOIS DU MOULIN					
Volume produit refoulé (m3)	491178	516561	466225	424340	348020
Consommation chlore (en kg)	490	539	465	423	351
UP BOUZET					
Volume produit refoulé (m3)	277948	121033	221898	182390	238174
Consommation chlore (en kg)	343	147	274	225	305
UP JARRY					
Volume produit refoulé (m3)	270406	295225	302466	208221	327965
Consommation chlore (en kg)	147	294	301	307	310
UP MAGUICHE					
Volume produit refoulé (m3)	117196	223657	255603	288598	194170
Consommation chlore (en kg)	147	245	321	362	250
UP REJOUIT					
Volume produit refoulé (m3)	99128	134092	67416	149728	237635
Consommation chlore (en kg)	147	147	100	222	341

4.4.4 La valorisation des sous-produits

→ La valorisation des déchets liés au service



RESPONSABILITÉ

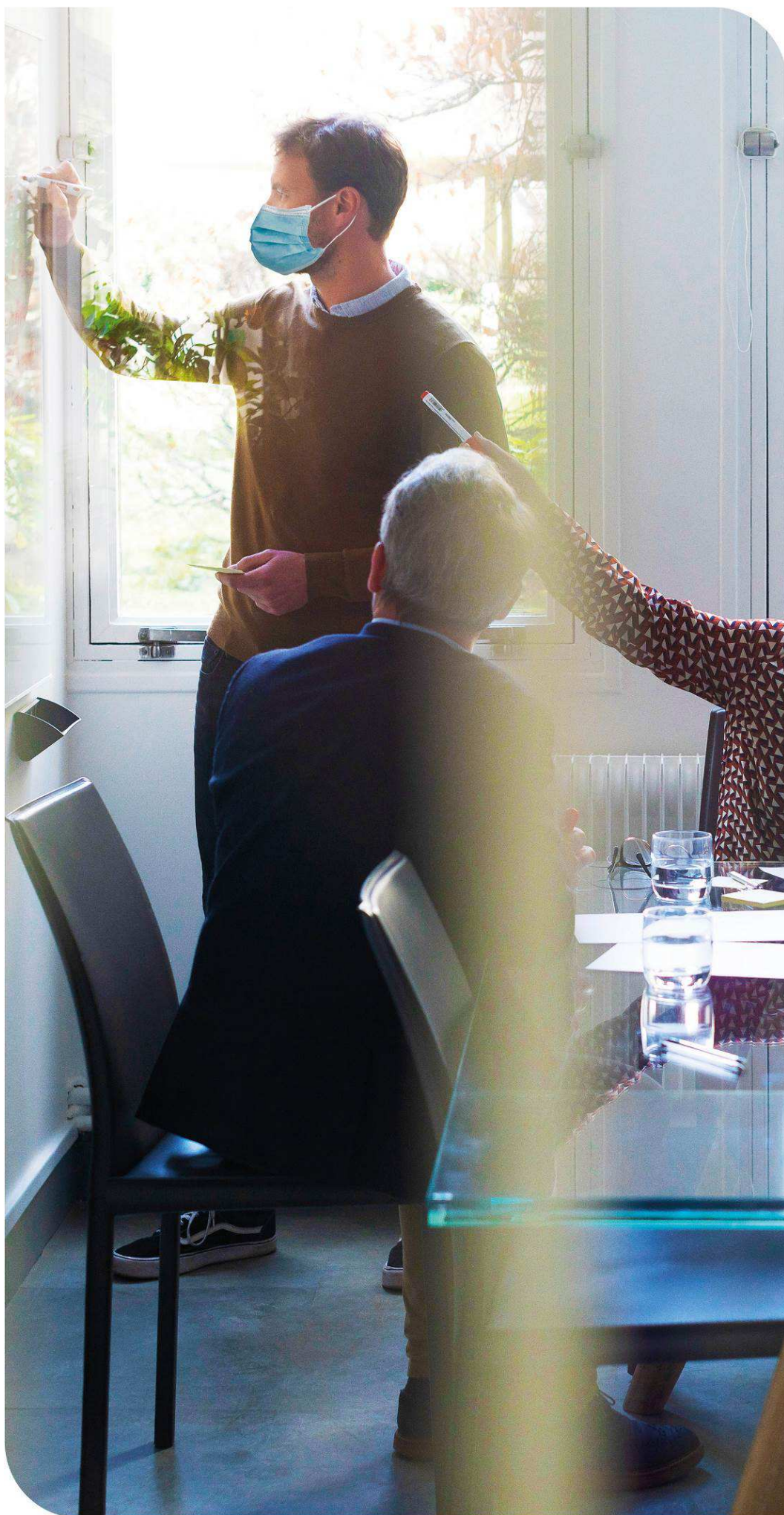
Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

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: I0270 - CESTAS AEP

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
PRODUITS	1 645 098	1 477 715	-10.17 %
Exploitation du service	848 738	781 968	
Collectivités et autres organismes publics	722 643	624 994	
Travaux attribués à titre exclusif	36 084	32 448	
Produits accessoires	37 632	38 305	
CHARGES	1 487 509	1 485 390	-0.14 %
Personnel	305 189	335 050	
Energie électrique	87 603	97 620	
Produits de traitement	4 561	3 242	
Analyses	19 173	8 709	
Sous-traitance, matières et fournitures	122 115	162 765	
Impôts locaux et taxes	21 139	23 786	
Autres dépenses d'exploitation	90 947	119 471	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	16 155	20 194	
<i>engins et véhicules</i>	61 058	40 241	
<i>informatique</i>	59 644	69 176	
<i>assurances</i>	20 814	9 491	
<i>locaux</i>	17 894	25 196	
<i>autres</i>	- 84 617	- 44 831	
Contribution des services centraux et recherche	61 443	56 850	
Collectivités et autres organismes publics	722 643	624 994	
Charges relatives aux renouvellements	41 201	40 138	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	1 765	0	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	14 818	14 787	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	24 618	25 351	
Charges relatives aux investissements	4 462	4 529	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	4 462	4 529	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	7 033	8 234	
RESULTAT AVANT IMPOT	157 588	- 7 674	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	52 523	0	
RESULTAT	105 066	- 7 674	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/17/2021

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2020

Collectivité: I0270 - CESTAS AEP

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	848 738	781 968	-7.87 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	777 511	771 831	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	71 227	10 137	
Exploitation du service	848 738	781 968	-7.87 %
Produits : part de la collectivité contractante	235 524	205 838	-12.60 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	213 060	204 254	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	22 464	1 584	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	103 312	90 454	-12.45 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	93 630	89 758	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 683	696	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	383 806	328 702	-14.36 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	345 372	330 747	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	38 434	- 2 045	
Collectivités et autres organismes publics	722 643	624 994	-13.51 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	36 084	32 448	-10.08 %
Produits accessoires	37 632	38 305	1.79 %

(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 d'investissement*

Au titre de l'exercice 2020 il n'a pas été réalisé d'investissement contractuel.

→ *Programme contractuel de renouvellement*

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
STATION DE PRODUCTION DE BOIS DU MOULIN		
EQUIPEMENTS ELECTRIQUES		
ARMOIRE ELECTRIQUE REPRISE	2018	
CABLE DE PUISSANCE	2018	
CABLE DE TELECOMMANDE	2018	
CAPTEUR ANALOGIQUE	2018	
FORAGE DU MOULIN		
ARMOIRE ELECTRIQUE EXHAURE	2018	
COMPTEUR DN 150	2018	
STATION DE POMPAGE		
POMPE DE REPRISE NO3	2016	
STATION DE PRODUCTION DE BOUZET		
BACHE ET STATION DE REPRISE		
BALLON ANTI BELIER 300L RFT GAZINET	2017	
BALLON ANTI-BELIER 300L RFT CESTAS	2017	
FORAGE DE BOUZET		
COMPTEUR DN 150	2016	
STATION DE PRODUCTION DE JARRY		
FORAGE DE JARRY		
COMPTEUR FORAGE DN 150	2017	
STATION DE POMPAGE		
POMPE N 2 KSB G065	2017	
STATION DE PRODUCTION DE MAGUICHE		
STATION DE REPRISE		
COMPTEUR DIST DN 200 WORTEX + CAPTEUR	2018	
POMPE DE REFOULEMENT NO 2	2018	
STATION DE PRODUCTION DE REJOUT		
BACHE ET STATION DE REPRISE		
ARMOIRE ELECTRIQUE	2016	
COMPTEUR DIST DN 250 WORTEX + CAPTEUR	2018	
POMPE JEUMONT NO2 - 45KW	2016	
POMPE JEUMONT NO3 - 45 KW	2016	
FORAGE DE MOUTINE		
COMPTEUR FORAGE	2017	

→ **Les autres dépenses de renouvellement**

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

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

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatif à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

	10270 COMMUNE DE CESTAS AEP	
	Dépenses	Recettes
2016	0,00	24 218,00
2017	25 669,29	24 000,04
2018	6 754,96	24 024,26
2019	49 801,00	24 617,60
2020	12 692,00	25 351,40
Total	94917,25	122 211,30
Solde	-27 294,05	

5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

→ Régularisations de TVA

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

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

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ Autres biens ou prestations

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

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

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

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

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

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

5.4.2 Dispositions applicables au personnel

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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

6.

ANNEXES



6.1 La facture 120 m³

CESTAS	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			114,99	112,82	-1,89%
Part délégataire			83,90	85,22	1,57%
Abonnement			14,78	15,02	1,62%
Consommation	120	0,5850	69,12	70,20	1,56%
Part syndicale			21,60	21,60	0,00%
Consommation	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0500	9,49	6,00	-36,78%
Collecte et dépollution des eaux usées			111,78	112,96	1,06%
Part délégataire			94,98	96,16	1,24%
Abonnement			17,82	18,04	1,23%
Consommation	120	0,6510	77,16	78,12	1,24%
Part communale			16,80	16,80	0,00%
Consommation	120	0,1400	16,80	16,80	0,00%
Organismes publics et TVA			92,28	92,28	0,00%
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			22,68	22,68	0,00%
TOTAL € TTC			319,05	318,06	-0,31%

6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
CESTAS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	16 811	16 765	16 892	17 087	17 181	0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	7 847	7 891	7 977	8 061	8 119	0,7%
Volume vendu (m3)	1 105 412	1 124 236	1 050 773	1 254 979	1 180 542	-5,9%

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	/	/	/	/
Physico-chimique	/	/	8	8

Tous les résultats sont conformes pour l'année 2020.

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	58	58	104	104	162	162
Physico-chimie	23	23	2	2	25	25

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	111	111	208	208
Physico-chimique	719	719	2	2
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	169	169	364	364
Physico-chimique	569	565	634	634
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	2			
Physico-chimique	365			

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
UP BOIS DU MOULIN						
Energie relevée consommée (kWh)	297 783	315 827	291 738	281 442	223 675	-20,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	606	611	626	663	643	-3,0%
Volume produit refoulé (m3)	491 178	516 561	466 225	424 340	348 020	-18,0%
UP BOUZET						
Energie relevée consommée (kWh)	195 234	87 609	175 005	149 915	194 823	30,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	702	724	789	822	818	-0,5%
Volume produit refoulé (m3)	277 948	121 033	221 898	182 390	238 174	30,6%
UP JARRY						
Energie relevée consommée (kWh)	172 999	181 000	173 596	182 450	185 992	1,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	640	613	574	592	567	-4,2%
Volume produit refoulé (m3)	270 406	295 225	302 466	308 221	327 965	6,4%
UP MAGUICHE						
Energie relevée consommée (kWh)	121 403	137 479	201 330	214 818	177 752	-17,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 036	615	788	744	915	23,0%
Volume produit refoulé (m3)	117 196	223 657	255 603	288 598	194 170	-32,7%
UP REJOUIT						
Energie relevée consommée (kWh)	130 933	155 654	77 550	137 478	154 771	12,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 321	1 161	1 150	918	651	-29,1%
Volume produit refoulé (m3)	99 128	134 092	67 416	149 728	237 635	58,7%

Installation de captage

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
FORAGE BOIS DU MOULIN						
Volume pompé (m3)	491 178	520 134	471 895	419 242	349 212	-16,7%
FORAGE BOUZET						
Volume pompé (m3)	284 092	128 233	226 398	192 896	257 678	33,6%
FORAGE JARRY						
Volume pompé (m3)	270 406	298 835	305 966	330 281	320 040	-3,1%
FORAGE MAGUICHE2						
Volume pompé (m3)	138 219	226 877	258 583	292 581	197 715	-32,4%
FORAGE MOUTINE						
Volume pompé (m3)	102 983	138 053	71 546	147 801	233 216	57,8%

6.5 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 29
80802 Munich
Allemagne

Société Européenne Immatriculée en Allemagne sous le N° HRB 208312
Entreprise soumise au contrôle de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Grauhofendorfer Strasse 109 - 53117 Bonn, Allemagne
www.agcs.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.

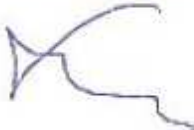
Période de la police du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus.

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



<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
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

SMA



- 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
 - Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
 - Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
 - Etudes techniques Vitrierie 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 DOM ;
- 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⁾, ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P⁽²⁾,
 - 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 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

SMA

2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>En Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	<p>Marché d'entreprise 1 000 000 € épuisable par année d'assurance</p>
	<p>Marché de maîtrise d'œuvre 350 000 € épuisable par année d'assurance</p>
<p>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.</p>	

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



6.6 Autres annexes

Points d'eau				Arrêtés préfectoraux				
				Périmètres de protection	Autorisations de prélèvements			
Nom	Commune	Profondeur (m)	IND. BRGM	Date réception	Date réception	m3/h	m3/j	m3/an
JARRY	CESTAS	220,00	826-8-81	07/06/2002	28/12/2015	200	2000	130 000
BOUZET	CESTAS	104,00	827-1-113	29/07/1993	28/12/2015	50	1000	310 000
MOUTINE	CESTAS	132,00	826-1-170	29/07/1993	28/12/2015	75	1500	110 000
MAGUICHE 1	CESTAS	160,00	827-1-243	10/01/1995	28/12/2015	Abandonné		
BOIS DU MOULIN	CESTAS	170,00	827-1-256	29/07/1993	28/12/2015	150	3000	600 000
MAGUICHE 2	CESTAS	163,00	827-1-603	28/12/2015	28/12/2015	100	2400	450 000

Points d'eau		Date de la dernière inspection du forage	Année de la prochaine inspection
Nom	Commune		
JARRY	CESTAS	mars 2013	2023
BOUZET	CESTAS	mars 2013	2023
MOUTINE	CESTAS	mars 2013	2023
BOIS DU MOULIN	CESTAS	février 2011	2021
MAGUICHE 2	CESTAS	28/12/2015 (année de mise en service)	2025

6.7 Consommation de pointe

DEBIT DE POINTE

- Besoin du jour de pointe (Volume mis en distribution + volume exporté).

2020-08-07	5 408 m3
------------	----------

Les ressources sont diversifiées, la capacité de production est suffisante, la distribution d'eau potable sur commune de Cestas est sécurisée.

Néanmoins le secteur JARRY/PIERROTON devient de part l'extension des ZA JARRY et les nouvelles consommations sur ce périmètre depuis quelques années très dépendant du bon fonctionnement du forage de JARRY.

Ainsi en cas de panne sur JARRY il y a aujourd'hui de fortes baisses de pression et la défense incendie sur ce secteur ne peut pas être assurée. Il faudra ainsi envisager un maillage supplémentaire vers ce secteur ou dans une moindre mesure mettre en place un groupe électrogène fixe.

6.8 Production, traitement, stockage

- Détail des consommations des réactifs pour chaque lieu de production

	2016	2017	2018	2019	2020
UP BOIS DU MOULIN					
Volume produit refoulé (m3)	491178	516561	466225	424340	348020
Consommation chlore (en kg)	490	539	465	423	351
UP BOUZET					
Volume produit refoulé (m3)	277948	121033	221898	182390	238174
Consommation chlore (en kg)	343	147	274	225	305
UP JARRY					
Volume produit refoulé (m3)	270406	295225	302466	208221	327965
Consommation chlore (en kg)	147	294	301	307	310
UP MAGUICHE					
Volume produit refoulé (m3)	117196	223657	255603	288598	194170
Consommation chlore (en kg)	147	245	321	362	250
UP REJOUIT					
Volume produit refoulé (m3)	99128	134092	67416	149728	237635
Consommation chlore (en kg)	147	147	100	222	341

6.9 Moyens mis en œuvre par le délégataire

- Effectifs : organigramme fonctionnel du service comportant la liste nominative des salariés (en contrat à durée déterminée ou indéterminée) intervenant régulièrement sur les ouvrages. Cet effectif est complété par un tableau retraçant les équivalent temps plein en distinguant ceux directement affectés au contrat et les services centraux

Commune de CESTAS - Service de l'Eau Potable - 2020				
	NOM	Type de contrat	Statut	ETP
Personnel directement affecté au contrat	SALARIE 1	CDI	Ouvrier	0.59
	SALARIE 2	CDI	Technicien	0.39
	SALARIE 3	CDI	Ouvrier	0.36
	SALARIE 4	CDI	Agent de Maîtrise	0.22
	SALARIE 5	CDI	Technicien	0.23
	SALARIE 6	CDI	Ouvrier	0.22
	SALARIE 7	CDI	Ouvrier	0.20
	SALARIE 8	CDI	Cadre	0.17
	SALARIE 9	ALTERNANT	Ouvrier	0.15
	SALARIE 10	CDI	Ouvrier	0.13
	SALARIE 11	CDI	Ouvrier	0.13
	SALARIE 12	ALTERNANT	Ouvrier	0.11
	SALARIE 13	CDI	Ouvrier	0.10
	SALARIE 14	CDI	Ouvrier	0.02
	SALARIE 15	CDI	Technicien	0.02
	SALARIE 16	ALTERNANT	Ouvrier	0.01
	SALARIE 17	CDI	Technicien	0.005
	SALARIE 18	CDI	Technicien	0.003
	SALARIE 19	CDI	Technicien	0.002
	SALARIE 20	CDI	Technicien	0.002
	SALARIE 21	CDI	Technicien	0.002
	SALARIE 22	CDI	Technicien	0.001
	Total Imputation directe			3.05
Direction et services supports	Encadrement, personnel technico administratif, contrôle de gestion, expertise technique, service qualité produit, clientèle, facturation, juridique, RH ...			2.09
	Total Imputation indirecte			2.09
	Total général			5.14

6.10 Éléments facturation

- Nombre, liste nominative, volume et montants des dégrèvements pour fuites

DEGREVEMENTS REALISES EN 2020 (PART COLLECTIVITE) WARSEMAN			
Références	Code facture	EAU POTABLE	
		Volumes m3	Montant ht €
1455100130064501	20342	-66	-11.88 €
1455100130101201	20492	-73	-13.14 €
1455100130134902	19210	-108	-19.44 €
1455100130260001	18220	-1 360	-244.80 €
1455100130321606	20220	-777	-139.86 €
1455100130390901	20220	-77	-13.86 €
1455100130416902	20210	-157	-28.26 €
1455100130510201	20210	-158	-28.44 €
1455100130614301	20652	-78	-14.04 €
1455100131081301	20220	-136	-24.48 €
		-2990	-538.20 €

DEGREVEMENTS REALISES EN 2020 (PART COLLECTIVITE) HORS WARSEMAN			
Références	Code facture	EAU POTABLE	
		Volumes m3	Montant ht €
Non Concerné			

- Créances irrécouvrables et créances non recouvrées

CREANCES ABANDONNEES EN 2020 (PART COLLECTIVITE) TABLEAU 1/2		
Références	Code facture	EAU POTABLE
		Montant ht €
1455100130024103	17210	-41.94 €
1455100130032603	16625	-9.36 €
	17110	-4.68 €
	18110	-2.34 €
	18210	-42.30 €
	19210	-26.64 €
1455100130043103	16210	-46.80 €
1455100130043104	17210	-18.00 €
1455100130067101	19939	-18.72 €
1455100130072709	19210	-11.60 €
1455100130077404	14210	-2.16 €
	15110	-1.80 €
1455100130077902	19110	-14.22 €
1455100130078003	17110	-4.50 €
1455100130079601	18210	-9.72 €
1455100130086002	15210	-6.65 €
	16110	-7.38 €
	16210	-3.00 €
	17110	-7.92 €
1455100130122801	18220	-6.76 €
1455100130124901	17609	-12.06 €
1455100130126903	14220	-0.18 €
	15120	-2.70 €
	15220	-7.38 €
	16110	-5.04 €
	16220	-9.90 €
	17120	-5.04 €
1455100130127402	15120	-6.84 €
	16110	-6.30 €
	16220	-15.66 €
	17120	-7.92 €
	17220	-12.60 €
	18120	-6.30 €
	18220	-14.04 €
1455100130127402	19120	-7.02 €
1455100130144803	18220	-41.76 €
1455100130160809	15220	-5.58 €
1455100130181101	15210	-4.41 €
	16110	-5.58 €
	16210	-9.72 €
	17110	-4.86 €
	18110	-0.54 €

**CREANCES ABANDONNEES EN 2020
(PART COLLECTIVITE)
TABLEAU 2/2**

Références	Code facture	EAU POTABLE
		Montant ht €
	18210	-17.28 €
1455100130181101	19110	-8.64 €
1455100130262701	17220	-0.33 €
1455100130271604	19919	-39.78 €
1455100130311501	19220	-9.93 €
	15120	-5.40 €
	16110	-6.12 €
	16220	-11.16 €
	17120	-5.58 €
1455100130392003	17220	-13.32 €
1455100130520202	16210	-27.72 €
1455100130521201	19210	-14.67 €
	17210	-51.48 €
1455100130525102	18210	-39.42 €
1455100130539701	15210	-34.81 €
1455100130553301	18210	-9.92 €
1455100130591203	16220	-3.78 €
1455100130605202	17220	-20.52 €
1455100130609302	18220	-2.57 €
1455100130639003	19919	-9.00 €
	14220	-1.08 €
1455100130675803	16220	-3.71 €
1455100130682205	17120	-6.48 €
	17210	-16.20 €
	18210	-14.40 €
1455100130711903	19210	-7.20 €
	17210	-86.58 €
1455100130712301	18210	-42.12 €
	18220	-10.68 €
1455100130740104	19120	-1.58 €
	19220	-1.26 €
	20120	-0.72 €
1455100130775703	20439	-2.52 €
1455100130780701	17120	-0.78 €
1455100130787601	16220	-11.12 €
1455100130788201	19120	-8.10 €
1455100130949602	18210	-0.65 €
1455100130966602	17110	-4.50 €
1455100130998001	17120	-7.63 €
1455100131032902	18189	-11.45 €
1455100131043001	17120	-0.18 €
1455100131065106	19939	-29.52 €
	17110	-4.55 €
	17210	-14.22 €
	18110	-7.20 €
	18210	-17.28 €
1455100131066202	18419	-3.42 €
1455100131071001	18110	-5.76 €
1455100131084501	16220	-20.86 €
1455100131099901	19210	-43.02 €
1455100131159102	18210	-6.94 €
1455100131187801	18869	-84.24 €
1455100131223501	19789	-0.36 €
	TOTAL	-1 285.66 €

MONTANT IMPAYES

MONTANT GLOBAL DES IMPAYES A 90 JOURS au 31/12/2020 : 63 394,22 € TTC

(pour mémoire 2018 : 72 831 € TTC et 2019 : 133 449 € TTC)

Ce montant global comprend :

> Eau et Assainissement

> Part Collectivité, Part Délégitaire, Part Agence de l'Eau

CLIENTS NON DOMESTIQUES

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	7 847	7 891	7 977	8 061	8 119	0.70%
domestiques ou assimilés	7 837	7 882	7 968	8 052	8 110	0.70%
autres que domestiques	10	9	9	9	9	0.00%

Entre 2016 et 2017 la ref 14.551.001.303440.02 au nom de Stryker Spine SA a été résiliée et le nouvel abonné est la Soc SGS France qui n'est pas redevable directement à l'Agence de l'Eau de la redevance pollution.

6.11 CARE

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: I0270 - CESTAS AEP

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
PRODUITS	1 645 098	1 477 715	-10.17 %
Exploitation du service	848 738	781 968	
Collectivités et autres organismes publics	722 643	624 994	
Travaux attribués à titre exclusif	36 084	32 448	
Produits accessoires	37 632	38 305	
CHARGES	1 487 509	1 485 390	-0.14 %
Personnel	305 189	335 050	
Energie électrique	87 603	97 620	
Produits de traitement	4 561	3 242	
Analyses	19 173	8 709	
Sous-traitance, matières et fournitures	122 115	162 765	
Impôts locaux et taxes	21 139	23 786	
Autres dépenses d'exploitation	90 947	119 471	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	16 155	20 194	
<i>engins et véhicules</i>	61 058	40 241	
<i>informatique</i>	59 644	69 176	
<i>assurances</i>	20 814	9 491	
<i>locaux</i>	17 894	25 196	
<i>autres</i>	- 84 617	- 44 831	
Contribution des services centraux et recherche	61 443	56 850	
Collectivités et autres organismes publics	722 643	624 994	
Charges relatives aux renouvellements	41 201	40 138	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	1 765	0	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	14 818	14 787	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	24 618	25 351	
Charges relatives aux investissements	4 462	4 529	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	4 462	4 529	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	7 033	8 234	
RESULTAT AVANT IMPOT	157 588	- 7 674	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	52 523	0	
RESULTAT	105 066	- 7 674	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/17/2021

6.12 Clauses sociales d'insertion

RH /CLAUSES SOCIALES D'EXECUTION		
> 300 h / année du contrat - faire appel à une entreprise de travail temporaire d'insertion du territoire, - réaliser une embauche directe, (CDD, CDI, Contrat de professionnalisation ou d'apprentissage) - sous-traitance avec une structure d'insertion	Engagement durée du contrat	
	3600	
	Avancement durée du contrat	
	1619,06	
		en cours

	Engagement durée du contrat	Avancement durée du contrat		2016	2017	2018	2019	2020
> 25% des heures sur des activités non techniques comme du Secrétariat	900	0	En cours	0	0	0	0	0
> Le Délégué devra réaliser de préférence au moins 50% des heures correspondantes par une structure d'insertion intervenant sur le territoire de la Collectivité.	1800	948.06	En cours	0	0	948.06 Cyril FREEMAN (PLE)	0	0
> Le Délégué devra réaliser de préférence au moins 50% des heures correspondantes par une structure AUTRE	1800	671	En cours	0	0	93	282	296
						93h Fred MASSAGUIVINGA (équipe travaux)	182h Fred MASSAGUIVINGA (équipe travaux) 100h Marlon VEGA (Usine)	199 heures Maxime MORCEL (équipe usine) 83 heures Fred MASSAGUIVINGA (équipe travaux) 14 heures MASSAGUIVINGA SOSSA (équipe travaux)
> Favoriser le recrutement pour une formation en alternance, au sein de notre CAMPUS VEOLIA, d'un habitant de la commune de CESTAS. FAIT				Cyril FREEMAN				

6.13 Sous traitance

Année 2020 - Principaux Sous traitants		
CESTAS AEP	€ HT	Type
PLATEFORME CLIENTELE	54 157.00 €	Sous Traitance plateforme clientèle
SADE CGTH	21 246.46 €	Sous traitance terrassement
SOPEGA TP	7 183.42 €	Sous traitance terrassement
SOLYD	1 256.15 €	Sous traitance - fourniture
GAZECHIM	1 132.28 €	Sous traitance - fourniture
CHIMIE INDUSTRIE REPRESENTATION	625.00 €	Sous traitance - fourniture
HACH LANGE FRANCE	321.81 €	Sous traitance - fourniture
PRESTATIONS COMMERCIALES	209.30 €	Sous traitance - fourniture
LYRECO FRANCE	202.51 €	Sous traitance - fourniture
SIGNAUX GIROD	159.00 €	Sous traitance - fourniture
SAINTE LIZAIGNE	138.60 €	Sous traitance - fourniture

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

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

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 reversements aux collectivités.
- La plateforme RC 360 qui gère les flux mails, courriers, appels téléphonique des consommateurs.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Produits

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- les dépenses courantes d'exploitation (cf 2.1.1),
- un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- les charges relatives aux travaux à titre 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 plus de 250 M€ de CA et dont le résultat imposable est supérieur à 500 K€ (31%), 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 soustraction, 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.

6.15 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

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

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au
until

2021-08-20

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur 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



Ce certificat électronique consultable sur www.afnor.org fait foi en l'absence de la certification de l'organisme. The electronic certificate only available on www.afnor.org stands as evidence.
Bei der company in online! Ausdrucken! CERTIFICAT N° 2015/69288.4 Certification de Système de Management, Période d'application sur www.afnor.org, CERTIFICAT électronique N° 2015/69288.4
Management System Certification, Scope of certification on www.afnor.org and no longer available AFNOR à ce règlement intérieur. CERTIF. N° 1815.4 - 102014

Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

Ce certificat est valable à compter 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 probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Read the certificate electronic certificate on www.afnor.org, visit to the website of the certification of the programme. The electronic certificate only available at www.afnor.org
Affichez le numéro de référence de la certification sur www.afnor.org, consultez le site de la certification de l'organisme. Le certificat électronique n'est disponible qu'à www.afnor.org
CPA 001 - Bureau de Certification AFNOR Certification de Systèmes de Management, France. Référence sur www.afnor.org
CPA 001 - Bureau de Certification AFNOR Certification de Systèmes de Management, France. Référence sur www.afnor.org



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

Lista complementaire des sites certifiés en annexes / Complementary list of certified locations on appendix

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Cet certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, est la preuve de la validité de ce certificat de certification de conformité. The electronic certificate constitutes the proof of the validity of this certificate of certification of conformity.
afnor is not liable for the content of the company's website. AFNOR Certification is not responsible for the content of the company's website. AFNOR Certification is not responsible for the content of the company's website.
AFNOR est certifiée par le Bureau Veritas. AFNOR est certifiée par le Bureau Veritas. AFNOR est certifiée par le Bureau Veritas.

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 40 17 90 00
SAS au capital de 18 167 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

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

6.16 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 oeuvre.

Information relative à l'environnement

Dans la circulaire du 11 mai 2020 relative à la mise en oeuvre 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.

6.17 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

© Médiathèque VEOLIA - François Moura © Médiathèque VEOLIA - Samuel Bigot/Andia © Médiathèque VEOLIA - Rodolphe Escher © Médiathèque VEOLIA - Alexandre Dupeyron
© Médiathèque VEOLIA - Martial Ruaud/Andia © Médiathèque VEOLIA - Christine SASSO/CAPA PICTURES © Photo par Thomas Barnick / Getty Images © Cavan Images via Getty Images