



**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**




Syndicat Mixte de Garrigues-Campagne

## 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.

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

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
Validation	Laurent RICHARD	30/04/2021

# Avant-propos



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2020

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

**Frédéric Van Heems,**  
Directeur Général, Eau France

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

# PRESENTATION Eau France

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

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

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

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

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

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

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

**24,9 millions** de personnes desservies en eau potable

**2051** usines de dépollution des eaux usées gérées

**6,9** millions de clients abonnés

**14,8** millions d'habitants raccordés en assainissement

**1,6** milliard de m3 d'eau potable distribués

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

**2172** usines de production d'eau potable gérées

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

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

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

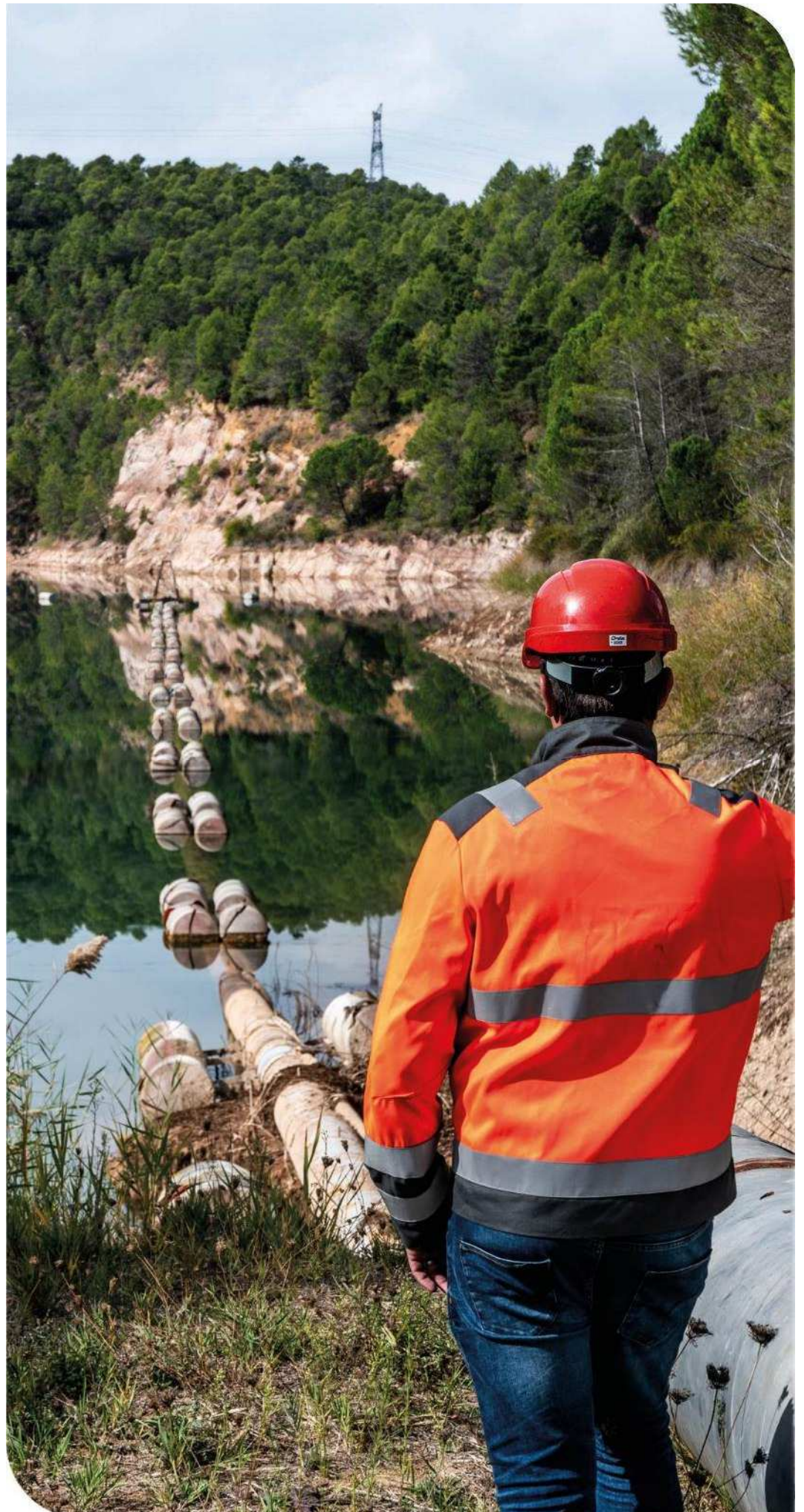
# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....</b>	<b>8</b>
1.1 Un dispositif à votre service.....	9
1.2 Présentation du contrat.....	12
1.3 Les chiffres clés.....	14
1.4 L'essentiel de l'année 2020.....	15
1.5 Les indicateurs réglementaires 2020.....	19
1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020.....	20
1.7 Le prix du service public de l'eau.....	22
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>23</b>
2.1 Les consommateurs abonnés du service .....	24
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	25
2.3 Données économiques.....	28
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>30</b>
3.1 L'inventaire des installations.....	31
3.2 L'inventaire des réseaux.....	34
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	36
3.4 Gestion du patrimoine.....	38
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>45</b>
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 .....	56
4.4 L'efficacité environnementale .....	66
4.5 Actions pédagogiques .....	68
<b>5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>70</b>
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	71
5.2 Situation des biens.....	72
5.3 Les investissements et le renouvellement .....	73
5.4 Les engagements à incidence financière .....	75
<b>6. ANNEXES.....</b>	<b>78</b>
6.1 La facture 120 m <sup>3</sup> .....	79
6.2 Les données consommateurs par commune .....	80
6.3 Le synoptique du réseau.....	84
6.4 La qualité de l'eau .....	85
6.5 Le bilan énergétique du patrimoine .....	116

6.6	<i>Annexes financières</i> .....	119
6.7	<i>Reconnaissance et certification de service</i> .....	128
6.8	<i>Actualité réglementaire 2020</i> .....	131
6.9	<i>Glossaire</i> .....	136
6.10	<i>Autres annexes</i> .....	142

# 1.

L'ESSENTIEL DE  
L'ANNÉE





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

## 1.1 Un dispositif à votre service

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

*Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h au nouveau numéro du Centre Service Clients au :*



Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 805 808 809** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

### VOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE EST ACCESSIBLE :

- 💧 [www.eau-services.com](http://www.eau-services.com)
- 💧 sur votre smartphone via nos applications iOS et Android

  
**3** accueils  
consommateurs



## VALEURS

- ↗ SOLIDARITÉ
- ↗ RESPONSABILITÉ
- ↗ INNOVATION
- ↗ SENS DU CLIENT
- ↗ RESPECT

## CHIFFRES CLÉS



**40**  
**contrats**  
collectivités  
et industriels



**61 656**  
**abonnés**  
desservis  
en eau potable



**107**  
**collaborateurs**  
à votre service



**16**  
**installations**  
de production  
d'eau potable



**7**  
**usines**  
de dépollution

## NOTRE ÉQUIPE



**CYRIL DE VOMECOURT**  
Directeur de Territoire



**STÉPHANE LEFEBVRE**  
Responsable des Opérations



**PHILIPPE PRADEILLES**  
Responsable du Développement



**JÉRÔME QUEMENER**  
Responsable Consommateurs

### Contact consommateurs

0 969 329 328  
eau-services.com  
eau.veolia.fr

## MANAGERS DE SERVICE LOCAL



**LAURENT RICHARD**  
Est Hérault  
laurent.richard@veolia.com  
06 07 72 82 75



**BERTRAND CHEMINADE**  
Ouest Hérault  
bertrand.cheminade@veolia.com  
06 24 10 55 07



**CÉDRIC FRICOU**  
Usines Maera  
cedric.fricou@veolia.com  
06 08 22 88 85



**JEAN-CHRISTOPHE OURNAC**  
Hydrocurage Hérault  
& réseau collecte Maera  
jean-christophe.ournac@veolia.com  
06 20 34 41 34



**FABRICE MARQUES**  
Performance réseaux et travaux  
fabrice.marques@veolia.com  
06 76 73 21 67

### Région Sud et Territoire Hérault

765 rue Henri Becquerel  
CS 29045  
34967 MONTPELLIER Cedex 2  
04 67 20 74 92

## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

---

● <b>Délégataire</b>	RUAS S.A.
● <b>Périmètre du service</b>	ASSAS, BAILLARGUES, BEAULIEU, BOISSERON, BUZIGNARGUES, CAMPAGNE, CASTELNAU LE LEZ, CASTRIES, CLAPIERS, FONTANES, GALARGUES, GARRIGUES, GUZARGUES, MONTAUD, RESTINCLIERES, SAINT BAUZILLE DE MONTMEL, SAINT DREZERY, SAINT GENIES DES MOURGUES, SAINT HILAIRE DE BEAUVOIR, SAINT JEAN DE CORNIES, SAINT VINCENT DE BARBEYRARGUES, SAINTE CROIX DE QUINTILLARGUES, SAUSSINES, TEYRAN
● <b>Numéro du contrat</b>	JA065
● <b>Nature du contrat</b>	Affermage
● <b>Date de début du contrat</b>	01/01/2010
● <b>Date de fin du contrat</b>	31/12/2021

## 💧 Les engagements vis-à-vis des tiers

En tant que délégataire du service, RUAS S.A. assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	Communauté de Communes du Grand Pic Saint Loup	Achat d'eau en gros à la Communauté de Communes du Grand Pic Saint Loup (St Vincent de Barbeyrargues – ZA du Patus)
vente	Communauté de Communes du Grand Pic Saint Loup	Vente en gros d'eau potable à la Communauté de Communes du Grand Pic Saint Loup (Interconnexion St Mathieu de Trévières)
vente	Montpellier Méditerranée Métropole	Vente d'eau potable à Montpellier Méditerranée Métropole (Sussargues)
vente	Montpellier Méditerranée Métropole	Vente d'eau potable à Montpellier Méditerranée Métropole (St Brès) Convention de principe non suivie d'effet à ce jour
vente	Prades le Lez	Vente d'eau potable à quelques usagers de Prades le Lez (depuis réseau de St Vincent de Barbeyrargues)

## 💧 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	17/03/2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge du nouvel ouvrage de production de Fontbonne-Mougères</li> <li>- Retrait du périmètre affermé du site de production de Fontbonne-Sud</li> <li>- Clarification de certains articles du contrat initial</li> <li>- Le réseau télérelevé n'est plus un bien de retour (répéteurs et concentrateurs) qui restent désormais propriété de Veolia Eau</li> </ul>
2	01/01/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Application des réglementations dites "Grenelles 2, Brottes, Warsmann et Hamon"</li> <li>- Référencement du réseau dans le guichet unique</li> <li>- Intégration de nouveaux ouvrages</li> <li>- Modernisation du réseau avec la réalisation d'une politique de recherche de fuites (déploiement de 80 capteurs et équipements associés)</li> </ul>

## 1.3 Les chiffres clés

Syndicat Mixte de Garrigues-Campagne

### Chiffres clés



65 538

Nombre d'habitants desservis



27 477

Nombre d'abonnés  
(clients)



6

Nombre d'installations de  
production



34

Nombre de réservoirs



724

Longueur de réseau  
(km)



100,0

Taux de conformité  
microbiologique (%)



80,6

Rendement de réseau (%)



181

Consommation moyenne (l/hab/j)

# 1.4 L'essentiel de l'année 2020

## 1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

Durant toute l'année 2020, nous avons gardé le contact avec nos abonnés au travers de Newsletters. Il était important durant cette période d'informer que nos collaborateurs étaient à leurs côtés.

Au total nous avons réalisé 7 campagnes sur l'année 2020.

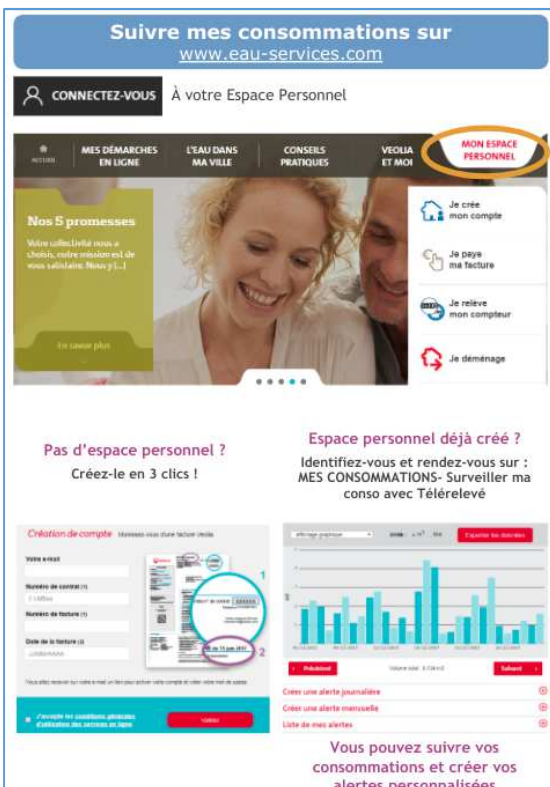
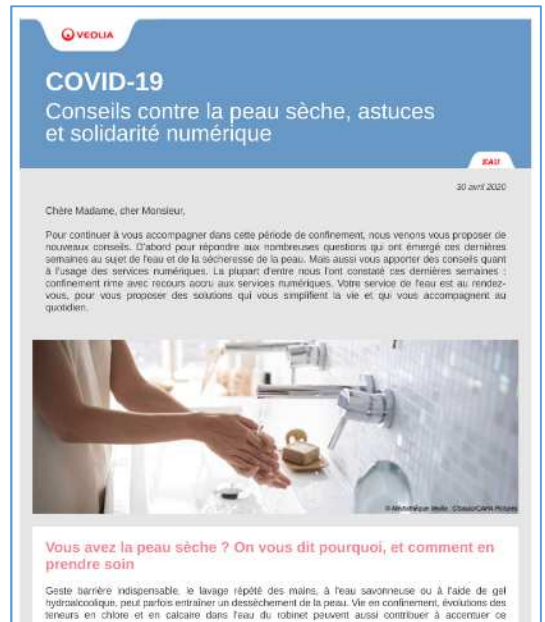
Nous réalisons des campagnes d'alerte d'écoulement permanent tout au long de l'année, pour tous les abonnés bénéficiant du télérelevé.

Toutes les semaines les abonnés ayant une consommation de 40L/h sans arrêt durant 8 jours consécutifs reçoivent une communication en fonction des coordonnées disponibles, par ordre de priorité :

- 1. SMS, 810 envoyés sur l'année
- 2. E-mail, 396 envoyés sur l'année.

Nous complétons ces alertes par une campagne mensuelle cette fois avec une consommation d'écoulement de 10L/h :

- 1. SMS, 316 envoyés sur l'année
- 2. E-mail, 508 envoyés sur l'année.



Cette expérimentation a débuté en novembre 2020, dans le but de diminuer le gaspillage de la ressource.

Ces campagnes sont complémentaires avec les alertes de consommations personnalisables par l'abonné sur son espace client.

10L/h équivaut à 240 bouteilles de 1L par jour soit 90m3 à l'année.

40L/h équivaut à 960 bouteilles de 1L par jour soit 350m3 à l'année.

Par ailleurs, courant de l'année 2020 nous avons effectué une campagne d'information par e-mail concernant les services offerts par la télérelève, 17 444 e-mails ont été envoyés.

## Service

D'un point de vue climatique, l'année 2020 a été sensiblement identique à l'exercice précédent : un épisode caniculaire en période estivale et un déficit pluviométrique global sur toute l'année. D'autre part, les périodes successives de confinement liées à la Covid-19 ont fait de cette année, un exercice d'exploitation particulier.



On constate ainsi une très légère augmentation des volumes produits de 0,5%, et une augmentation des volumes comptabilisés de l'ordre de 3,0%. Dans le même temps, le nombre d'utilisateurs du service a augmenté de 1,9% avec le seuil des 27 000 abonnés franchi.

Cette augmentation constante du nombre d'utilisateurs du service s'appuie sur la politique systématique d'individualisation des compteurs d'eau et reflète l'évolution démographique qui s'opère sur la région ainsi que le territoire du syndicat.

Malgré le contexte, et grâce à nos connaissances du réseau, nous avons poursuivi nos efforts en matière de recherche de fuites, d'analyse de la sectorisation, d'entretien du réseau et d'utilisation des données issues de la télérelève.

Tous ces éléments ont contribué à poursuivre l'amélioration du rendement de réseau qui atteint désormais le taux de **80,6%**.

## Valorisation

573 km de réseau ont été inspectés dans le cadre de la recherche de fuites : 42 fuites sur canalisations et branchements ont été trouvées et réparées en 2020.

En parallèle, 95 branchements ont été renouvelés, et 1 542 ml de canalisations ont fait l'objet d'un renforcement ou d'un renouvellement par la Collectivité.

Les fuites sur branchements restent majoritaires, cependant les fuites sur le réseau d'adduction génèrent des volumes de pertes importants qui peuvent influencer sur le taux de rendement de façon significative.

Une fuite majeure sur le réseau d'adduction en DN600mm acier entre la station de pompage de Fontmagne et la reprise de Malrives, a été réparée début d'année 2020, ce qui a nécessité une modification du fonctionnement du réseau entre les services de Malrives et de Bérange pendant plusieurs semaines. La continuité du service des communes desservies a cependant pu être assurée grâce à la réactivité des équipes locales d'exploitation du réseau.



Par ailleurs, plus de la moitié des fuites sur canalisations de distribution ont été mises en évidence sur les communes les plus urbanisées du territoire.

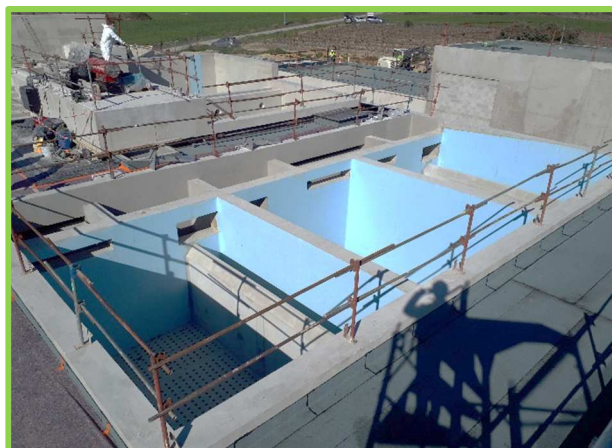


## Responsabilité

434 884 m<sup>3</sup> ont fait l'objet d'une vente d'eau en gros lors de l'exercice de part les deux interconnexions existantes. Cela représente près de 7 % du volume total produit. En revanche, on constate une baisse de plus de 13% de ces volumes par rapport à l'exercice précédent.

Par ailleurs, les travaux de l'usine de potabilisation de St Hilaire de Beauvoir sont en cours de réalisation. La mise en service est prévue pour la fin de l'année 2021.

L'activité travaux sur le territoire reste intense avec des chantiers ayant débutés au cours de l'année 2020 qui seront finalisés au cours de l'exercice en cours : construction de la seconde cuve du réservoir de Las Courejas à Clapiers, étanchéité du réservoir de 4000 m<sup>3</sup> à La Gardie par exemple.



L'ensemble des projets et études initiés les années précédentes se sont poursuivis malgré le contexte. En particulier, la modélisation hydraulique des réseaux de distribution et d'adduction qui va permettre de guider les réflexions sur la reconfiguration du réseau entre services en fonction des perspectives d'évolution démographique mais également orienter les investissements majeurs à réaliser sur son ossature.

Enfin, on dénombre toujours de nombreuses fraudes sur l'ensemble des 24 communes. Ces prélèvements non autorisés ont pu être mis en évidence grâce au système de télérelève des compteurs d'eau, ce qui a contribué à diminuer les volumes de fuites.

## EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

### **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)	63 470	65 538
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	1,77 €/m <sup>3</sup>	1,73 €/m <sup>3</sup>
[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)	97,1 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	110	110
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	80,1 %	80,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	8,09 m <sup>3</sup> /jour/km	7,78 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	7,36 m <sup>3</sup> /jour/km	7,12 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,41 %	0,47 %
[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)	0	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0 €	0 €
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,89 u/1000 abonnés	0,33 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,33 %	0,60 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,52 u/1000 abonnés	0,47 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	6 349 009 m <sup>3</sup>	6 383 036 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	6 341 227 m <sup>3</sup>	6 383 036 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	9 843 m <sup>3</sup>	4 889 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	5 849 722 m <sup>3</sup>	5 953 041 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	71 551 m <sup>3</sup>	64 656 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	4 588 272 m <sup>3</sup>	4 714 785 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	354	301
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délégataire	6	6
	Capacité totale de production	Délégataire	47 904 m <sup>3</sup> /j	47 904 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	34	34
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	32 250 m <sup>3</sup>	32 250 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	717 km	724 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	470 km	475 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	22 656	22 968
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	276	312
	Nombre de compteurs	Délégataire	27 454	28 650
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	220	145
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délégataire	24	24
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	26 971	27 477
	- Abonnés domestiques	Délégataire	26 958	27 463
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	10	10
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	3	4
	Volume vendu	Délégataire	4 969 157 m <sup>3</sup>	4 997 058 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	4 369 930 m <sup>3</sup>	4 477 457 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	97 879 m <sup>3</sup>	84 717 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	501 348 m <sup>3</sup>	434 884 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	179 l/hab/j	181 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	152 m <sup>3</sup> /abo/an	155 m <sup>3</sup> /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

<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>	<b>VALEUR 2020</b>
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	<b>83 %</b>	<b>81 %</b>
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>	<b>VALEUR 2020</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	<b>En vigueur</b>	<b>En vigueur</b>
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>	<b>VALEUR 2020</b>
Energie relevée consommée	Délégataire	<b>6 481 389 kWh</b>	<b>6 492 037 kWh</b>

## 1.7 Le prix du service public de l'eau

### LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>

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

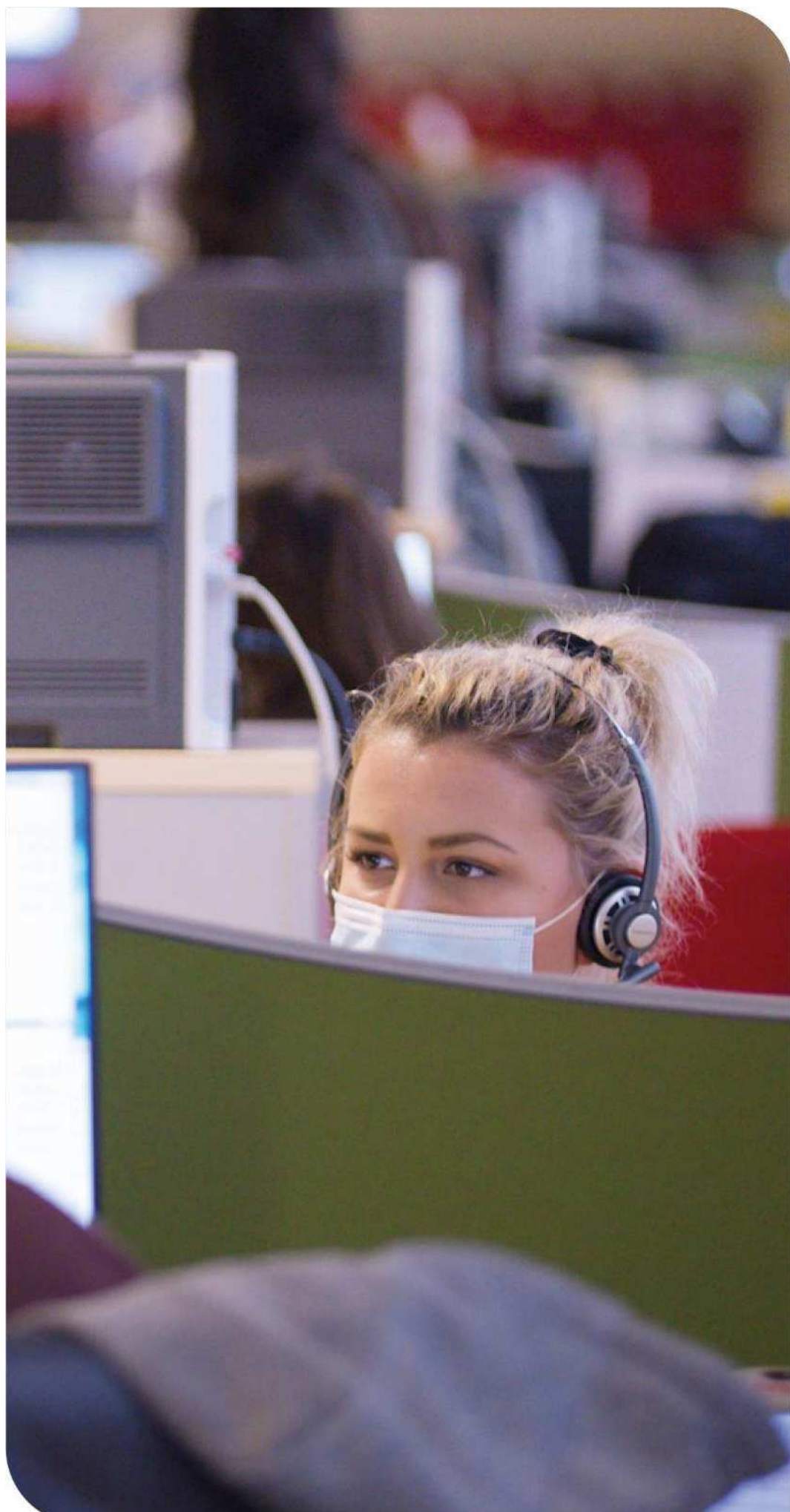
A titre indicatif sur la commune de TEYRAN, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> **[D102.0]** pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier, est la suivante :

TEYRAN Prix du service de l'eau potable	Volume	Montant Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2021	N/N-1
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	120	1,77	1,73	-2,26%

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 :

	2019	2020	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>26 971</b>	<b>27 477</b>	<b>1,9%</b>
domestiques ou assimilés	26 958	27 463	1,9%
autres que domestiques	10	10	0,0%
autres services d'eau potable	3	4	33,3%

### → Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2019	2020	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	5 112	4 034	-21,1%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	3 000	2 485	-17,2%
Taux de clients mensualisés	40,8 %	43,1 %	5,6%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	21,5 %	22,4 %	4,2%
Taux de mutation	11,3 %	9,2 %	-18,6%

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 :

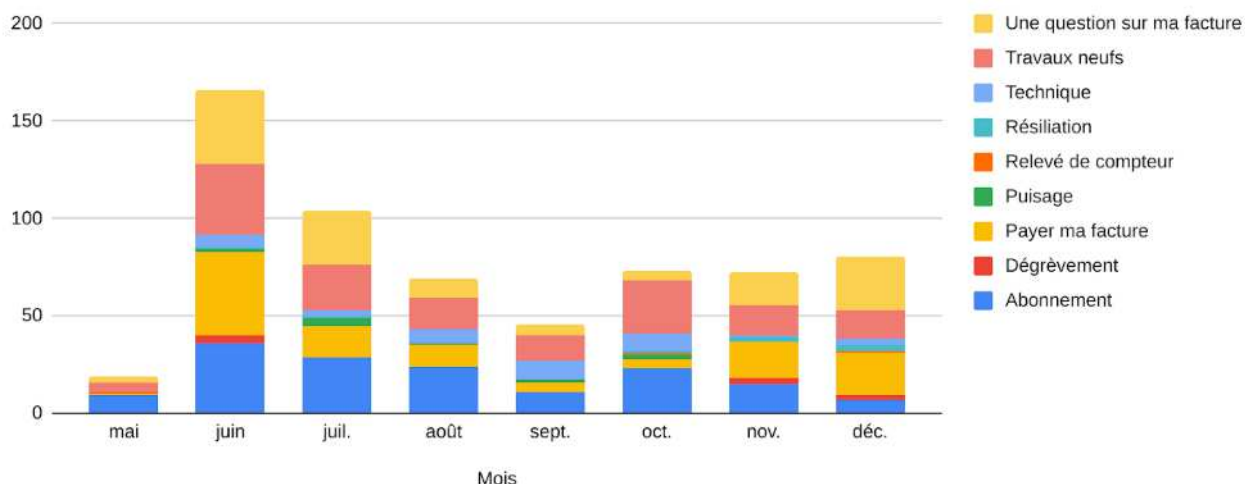
- 💧 la qualité de l'eau
- 💧 la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...
- 💧 la qualité de l'information adressée aux abonnés

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

	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	83	81	-2
La continuité de service	94	94	0
La qualité de l'eau distribuée	74	73	-1
Le niveau de prix facturé	55	59	+4
La qualité du service client offert aux abonnés	77	78	+1
Le traitement des nouveaux abonnements	92	83	-9
L'information délivrée aux abonnés	69	68	-1

L'accueil consommateur est assuré sur la commune de Teyran, pour un secteur s'étendant de Saint Clément de Rivière à Boisseron, en passant par Castelnau le Lez. Couvrant ainsi 31 300 abonnés, dont 27 477 sont des abonnés du SMGC.

### Affluence Site Veolia



L'année 2020 est une année singulière pour l'accueil des consommateurs compte tenu de la situation sanitaire, nous avons observé une baisse de l'affluence sur site et une augmentation des demandes écrites.

Afin de préserver au maximum nos collaborateurs et nos consommateurs de tout risque lié à la pandémie, nous avons déployé une solution de prise de rendez-vous pour maîtriser les visites, ainsi nous avons garanti le respect des règles sanitaires. La prise de rendez-vous est accessible depuis notre site internet en quelques clics.

Les consommateurs se présentant sans rendez-vous sont également accueillis dans le respect des règles sanitaires.

Vous trouverez ci-dessous, en pourcentage par rapport au nombre d'abonnés du contrat, des indicateurs de paiement sûr, de joignabilité (téléphone et e-mail), de présence d'un espace client internet ou encore d'adhésion à la e-facture :

Taux de téléphone

**83,87 %**

dont mobile

**67,38 %**



Taux de mails

**72,17 %**



Taux d'espaces créés sur l'AEL

**43,53 %**



Taux d'e-factures

**36,01 %**

## 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.

	2019	2020
<b>Taux d'impayés</b>	<b>1,33 %</b>	<b>0,60 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	102 114	47 217
Montant facturé N - 1 en € TTC	7 655 191	7 929 166

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 0,33/ 1000 abonnés.

	2019	2020
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>0,89</b>	<b>0,33</b>
Nombre d'interruptions de service	24	9
Nombre d'abonnés (clients)	26 971	27 477

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

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

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

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

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

	2019	2020
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	4 969 157	4 997 058

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.

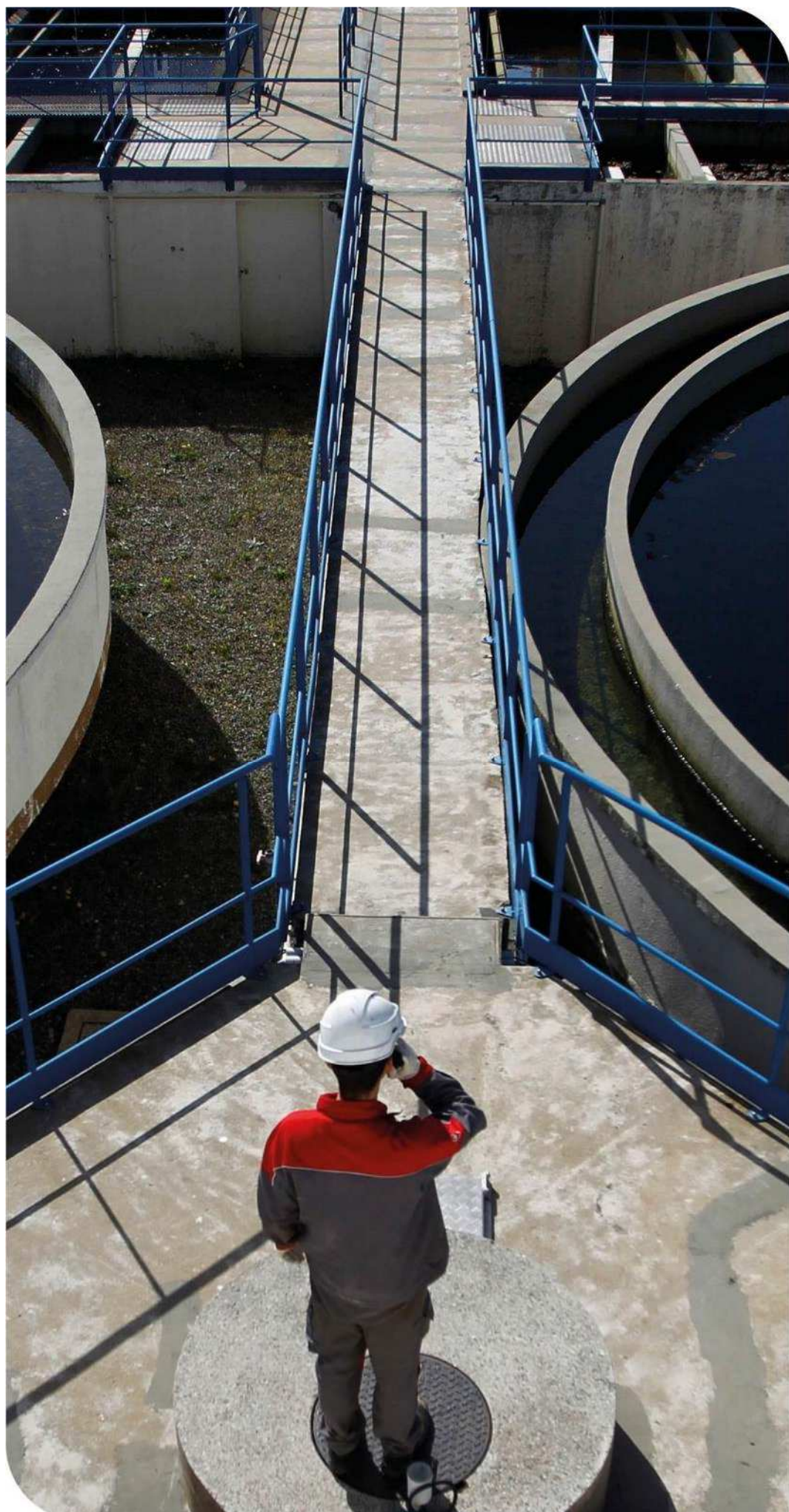
### → *Les échéanciers de paiement*

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

	2019	2020
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	246	249

# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE



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

## 3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
Pompage de Bérange	9 600	150
Pompage de Fontmagne	9 600	0
Pompage de la Crouzette	15 960	0
Pompage de Mougères	7 200	0
Pompage des Candinières	4 344	0
Pompage du Peillou	1 200	200
<b>Capacité totale</b>	<b>47 904</b>	<b>350</b>



Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Assas- Le Raoulet	1 300
Bâche Bérange	120
Baillargues	2 000
Beaulieu	150
Boisseron (Planchenault)	600
Buzignargues	500
Campagne	150
Castelnau Le Caylus	1 500
Castelnau-Le-Lez 1	4 000
Castelnau-Le-Lez 2	2 500
Castelnau-Le-Lez 3	600
Castries 1	1 000
Castries 2	600
Clapiers (sur tour)	200
Clapiers-La ZAC	1 300
Clapiers-Las Courejas	1 000
Fontanès-Ste Croix de Q.	500
Fontbonne Bas Service	800
Fontbonne Haut Service	2 500
Galargues	250
Garrigues	150
Guzargues	500
Malrives	1 750
Montaud -Montlaur	250
Pierre Plantée	3 000
Restinclières	150
Saussines	0
St Bauzille de Montmel	580
St Drézéry-Le Miradou	250
St Géniès des Mourgues 1	1 000
St Géniès des Mourgues 2	250
St Hilaire de Beauvoir	150
St Jean de Cornies	150
Teyran Plan Redon	2 300
Teyran Village	200
<b>Capacité totale</b>	<b>32 250</b>



Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Reprise de Bérange	200
Reprise de Castries	160
Reprise du Peillou	65
Reprise Fontbonne BS vers HS	320
Reprise La Gardie	320
Reprise Malrives	510
Reprise Pierre Plantée	150
Surpresseur Assas	16
Surpresseur de Saint Geniès	15
Surpresseur Montaud	60
Surpresseur Planchenault	16
Surpresseur St H. de Beauvoir	12
Surpresseur St Jean-de-Cornies	67

## 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

	2019	2020	N/N-1
<b>Canalisations</b>			
Longueur totale du réseau (km)	716,8	723,9	1,0%
Longueur d'adduction (ml)	111 280	110 760	-0,5%
Longueur de distribution (ml)	605 567	613 161	1,3%
<i>dont canalisations</i>	469 631	475 353	1,2%
<i>dont branchements</i>	135 936	137 808	1,4%
<b>Equipements</b>			
Nombre d'appareils publics	1 175	1 184	0,8%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	1 134	1 143	0,8%
<i>dont bornes de puisage</i>	4	4	0,0%
Accessoires hydrauliques	4 407	4 506	2,2%
<i>dont vannes de sectionnement</i>	3 471	3 532	1,8%
<i>dont vidanges</i>	266	267	0,4%
<i>dont ventouses</i>	654	687	5,0%
<i>dont réducteurs de pression</i>	16	16	0,0%
<b>Branchements</b>			
Nombre de branchements	22 656	22 968	1,4%

	2019	2020	N/N-1
<b>Compteurs</b>			
Nombre de compteurs	27 454	28 650	4,4%



	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
<b>Longueur totale tous DN (ml)</b>	<b>110 760</b>	<b>475 353</b>	<b>586 113</b>
DN 25 (mm)		49	49
DN 30 (mm)		1 018	1 018
DN 40 (mm)	211	466	677
DN 50 (mm)		2 148	2 148
DN 60 (mm)		76 157	76 157
DN 80 (mm)	157	9 879	10 036
DN 90 (mm)		403	403
DN 100 (mm)	473	115 363	115 836
DN 110 (mm)		95	95
DN 125 (mm)	4 529	10 886	15 415
DN 150 (mm)	22 587	178 342	200 929
DN 160 (mm)		540	540
DN 175 (mm)		38	38
DN 200 (mm)	11 603	55 747	67 350
DN 250 (mm)	30 526	16 838	47 364
DN 300 (mm)	13 890	4 768	18 658
DN 350 (mm)	2 678	1 557	4 235
DN 400 (mm)	5 698	61	5 759
DN 450 (mm)	107		107
DN 500 (mm)	14 063		14 063
DN 600 (mm)	4 053		4 053
DN indéterminé (mm)	185	998	1 183

Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.



## 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.

Canalisations	2019	2020
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	469 631	475 353

En 2020, 1 542 ml ont été renouvelés par le Syndicat Mixte de Garrigues Campagne, ce qui porte le taux moyen de renouvellement du réseau à **0,47 %**.

### 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	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	110	110

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
<b>Code VP</b>	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
<b>VP.236</b>	Existence d'un plan des réseaux	10	10
<b>VP.237</b>	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Code VP</b>	<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
<b>VP.238</b>	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		Non renseigné
<b>VP.239</b>	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		%
<b>VP.240</b>	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		Non renseigné
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
<b>VP.241</b>	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	12
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>42</b>
<b>Code VP</b>	<b>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)</b>		
<b>VP.242</b>	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
<b>VP.243</b>	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
<b>VP.244</b>	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	3
<b>VP.245</b>	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
<b>VP.246</b>	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
<b>VP.247</b>	Localisation des autres interventions	10	10
<b>VP.248</b>	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
<b>VP.249</b>	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>110</b>

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

Lieu ou ouvrage	Description
St Geniès des Mourgues – Station de reprise de la Pierre Plantée	. Renouvellement dispositif anti-bélier
St Geniès des Mourgues – Station de pompage du Bérange	. Renouvellement armoire de stockage chlore gazeux
St Hilaire de Beauvoir – Station de pompage du Peillou	. Rénovation armoire électrique de commande
Teyran – Réservoir de Plan Redon	. Renouvellement satellite de télégestion . Renouvellement réducteur de pression en réseau



*Castries – Station de reprise de Malrives : Armoire de stockage chlore gazeux*

Lieu ou ouvrage	Description
Assas – Réservoir et station de surpression du Raoulet	. Renouvellement satellite de télégestion S500
Baillargues – Réservoir de stockage	. Renouvellement vanne de vidange
Boisseron – Réservoir de Planchenault	. Renouvellement dispositif anti-bélier
Buzignargues – réservoir Pioch Prieur	. Renouvellement support de télétransmission
Castries – Station de reprise de Malrives	. Renouvellement dispositif anti-bélier groupe 1 et 2 . Renouvellement armoire de stockage chlore gazeux
Castries – Station de pompage des Candinières	. Renouvellement dispositif anti-bélier . Renouvellement analyseur de chlore . Renouvellement armoire électrique de commande
Castries – Station de pompage Fontmagne Nord et Sud	. Renouvellement dispositif anti-bélier . Renouvellement démarreur pompe exhaure sud
Castelnau-le-Lez – Site de La Gardie	. Renouvellement pompe de reprise 1 vers haut service . Renouvellement analyseur de chlore
Castelnau-le-Lez – Station de pompage de La Crouzette	. Renouvellement armoire de stockage chlore gazeux
Galargues – Station de pompage Fontbonne Mougères	. Renouvellement lampes UV
Galargues – Station de reprise Fontbonne Mougères	. Renouvellement analyseur de chlore et canne d'injection



*Castries – Station de pompage de Candinières : Dispositif anti-bélier*



*St Geniès des Mourques - Bérange : Armoire Chlore Gazeux*



*Castries – Station Candinières : Armoire électrique*



*Baillarques – Réservoir : Vanne de vidange*

### → 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<sup>er</sup> décembre 2016) portée disponible sur [WWW.COFRAC.fr](http://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	2019	2020	N/N-1
Nombre de compteurs	27 454	28 650	4,4%
Nombre de compteurs remplacés	220	145	-34,1%
Taux de compteurs remplacés	0,8	0,5	-37,5%

A noter également, que 1 288 émetteurs de télérelève des compteurs ont été renouvelés au cours de l'exercice.



## Les réseaux

Les travaux de renouvellement de réseau réalisés dans l'exercice par le délégataire sont résumés dans les tableaux ci-dessous :

Renouvellement des équipements de réseau	2019	2020	N/N-1
Nombre de vannes remplacées	1	2	100,0%
Nombre de ventouses remplacées	5	0	-100,0%
Nombre de tampons de regard remplacés	0	0	0,0%
Nombre de regards remplacés	0	0	0,0%
Nombre de BAC remplacées	47	0	-100,0%

Par ailleurs, nous avons également procédé au renouvellement de 6 mètres linéaires de canalisation en acier DN600mm du réseau d'adduction entre la station de pompage de Fontmagne à Malrives.



## → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2019	2020	N/N-1
Nombre de branchements	22 656	22 968	1,4%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0,0%	0,0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0%

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

(\*\*) par le Délégataire et par la Collectivité



En 2020, 95 branchements hors plomb ont été renouvelés en PEHD (PolyEthylène Haute Densité) dans le cadre contractuel par VEOLIA Eau.

Ces opérations de renouvellement sont majoritairement couplées avec les programmes de réfection de voirie des Collectivités, ainsi que les secteurs du réseau de distribution ayant été identifiés comme déficients.

<b>Renouvellement des branchements hors plomb</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements	22 656	22 968	1,4%
Branchements hors plomb renouvelés pendant l'année	147	95	-35.4%
<i>% de branchements hors plomb supprimés</i>	0,65%	0,42%	-35,4%

Ils concernent généralement des branchements en acier, ou en PEBD (PolyEthylène Basse Densité).

### 3.4.2 Les travaux neufs réalisés

#### → *Les installations, les réseaux*

#### **Travaux réalisés par la Collectivité :**

- Galargues – Reprise de Fontbonne Mougères : mise en place d'un inverseur de sources 250A
- Castelnau-le-Lez – réservoir du Caylus : mise en place d'une grille de protection extérieure sur ventilation
- St Vincent de Barbeyrargues – Zone du patus – Compteur d'achat d'eau : Mise en place d'un système de relevé à distance avec une LS42 FLEX et un doubleur d'impulsion
- Campagne – réservoir sur tour : sécurisation du site avec renforcement de la porte d'accès et mise en place d'une serrure type 3 points
- Boisseron - Réservoir de Planchenault : création d'un bypass inox / acier du réservoir
- Galargues – Station de pompage de Fontbonne Mougères : sécurisation du site avec la mise en place d'une échelle à crinoline avec palier, garde-corps et portillon automatique, ainsi qu'accès aux appareils de mesure extérieur



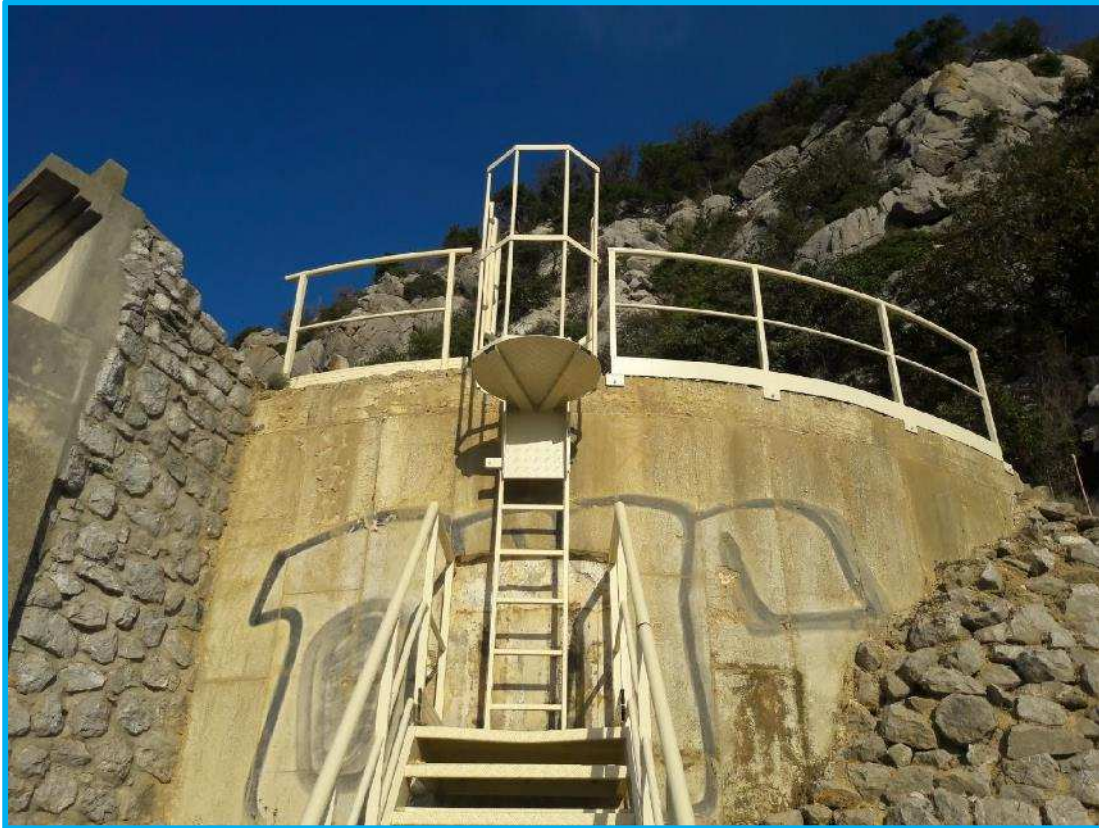
- Castries – Station de pompage de Candinières : mise en place d'un inverseur de sources 250A



- Castries – Station de pompage de Fontmagne : mise en place d'un inverseur de sources 400A
- Castelnau-le-Lez – Station de pompage de la Crouzette : mise en place d'un inverseur de sources 630A
- Ste Croix de Quintillargues - St Mathieu de Trévières – VEG CCGPSL : fourniture et pose d'une LS42 à doubleur d'impulsion pour relève à distance débitmètre vente d'eau
- St Bauzille de Montmel – réservoir du haut Service : sécurisation du site avec mise en place d'une trappe de fermeture sur mesure



- Galargues – Réservoir de Fontbonne Bas Service : sécurisation du site avec la mise en place d'un garde-corps supplémentaire, de 2 plaques de protection anti-chute, et d'une porte de condamnation à l'échelle crinoline



- Baillargues : sécurisation du stockage avec réfection de l'étanchéité et suppression accès à l'eau supérieur ancienne cuve
- Restinclières – réservoir sur tour : raccordement électrique du site, mise en place d'une vanne motorisée pilotée électriquement pour remplissage du réservoir



# 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	1023	597	11
Physico-chimique	10757	606	9

### 4.1.2 L'eau produite et distribuée

#### → Conformité des paramètres analytiques

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Entérocoques fécaux	0	2	0	0	169	39	0 n/100ml
Plomb	0	16	0	0	14	0	10 µg/l

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	1	0	164	39	0 n/100ml
Conductivité à 25°C	442	1147	18	0	183	0	1100 µS/cm
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	1	0	18	0	2 Qualitatif
Température de l'eau	1,8	29,6	15	12	197	143	25 °C
Turbidité	0	0,64	1	2	24	22	0,5 NFU

#### → Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	103,20	185,30	47	mg/l	Sans objet
Chlorures	10,50	74	47	mg/l	250
Fluorures	0	190	18	µg/l	1500
Magnésium	2,30	14,90	47	mg/l	Sans objet
Nitrates	3,40	19,10	47	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,27	18	µg/l	0,5
Potassium	0,40	5,40	18	mg/l	Sans objet
Sodium	5,60	49,40	18	mg/l	200
Sulfates	14,80	91	47	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	26,87	52,33	47	°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>

	2019	2020
<b>Paramètres microbiologiques</b>		
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	167	169
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Nombre total de prélèvements	167	169
<b>Paramètres physico-chimique</b>		
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>97,10 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	67	89
Nombre de prélèvements non conformes	2	0
Nombre total de prélèvements	69	89

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

### → *Chlorure de Vinyle Monomère*

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

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 :**

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) sur les conduites en PVC du réseau de distribution à compter de 2013 .

A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.



## 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)
Pompage de Bérange	400	9 600
Pompage de Fontmagne	400	9 600
Pompage de la Crouzette	665	15 960
Pompage de Mougères	300	7 200
Pompage des Candinières	181	4 344
Pompage du Peillou	50	1 200

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

	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>6 349 009</b>	<b>6 383 036</b>	<b>0,5%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>			
Pompage de Bérange	1 050 215	995 623	-5,2%
Pompage de Fontmagne	892 150	846 897	-5,1%
Pompage de la Crouzette	2 360 997	2 336 868	-1,0%
Pompage de Mougères	1 330 102	1 423 325	7,0%
Pompage des Candinières	421 328	466 825	10,8%
Pompage du Peillou	294 217	313 498	6,6%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>			
Eau souterraine non influencée	6 349 009	6 383 036	0,5%

#### → Le volume produit et mis en distribution

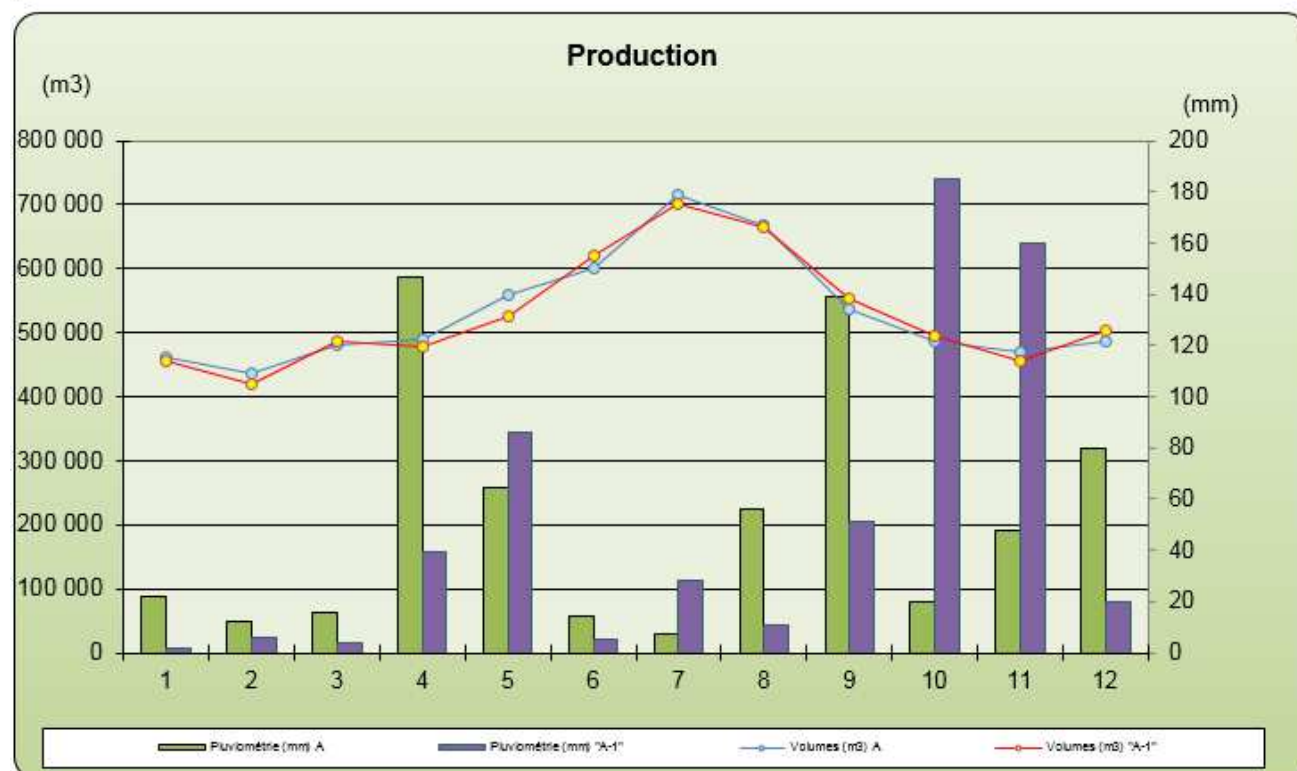
Les volumes produit et mis en distribution prennent en compte, le cas échéant, le volume acheté et vendu à d'autres services d'eau potable :

	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>6 349 009</b>	<b>6 383 036</b>	<b>0,5%</b>
Besoin des usines	7 782	0	-100,0%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>6 341 227</b>	<b>6 383 036</b>	<b>0,7%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	9 843	4 889	-50,3%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	501 348	434 884	-13,3%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>5 849 722</b>	<b>5 953 041</b>	<b>1,8%</b>

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

	2019	2020	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>9 843</b>	<b>4 889</b>	<b>-50,3%</b>
CC DU GRAND PIC SAINT LOUP	9 843	4 889	-50,3%

## 2020 Production - Distribution Eau Potable : S.M.G.C JA065



Le profil de production de l'année 2020 est identique à celui de l'exercice précédent, et ce malgré les différents épisodes de confinement. Les volumes prélevés ont évolué en fonction des conditions météorologiques tout au long de l'année, en particulier lors des fortes chaleurs des mois d'été.

Le cumul des précipitations observées au cours de l'année (625 mm) était relativement stable en comparaison de l'exercice 2019 (597 mm) mais très faible en comparaison de l'année 2018 (1 821 mm).

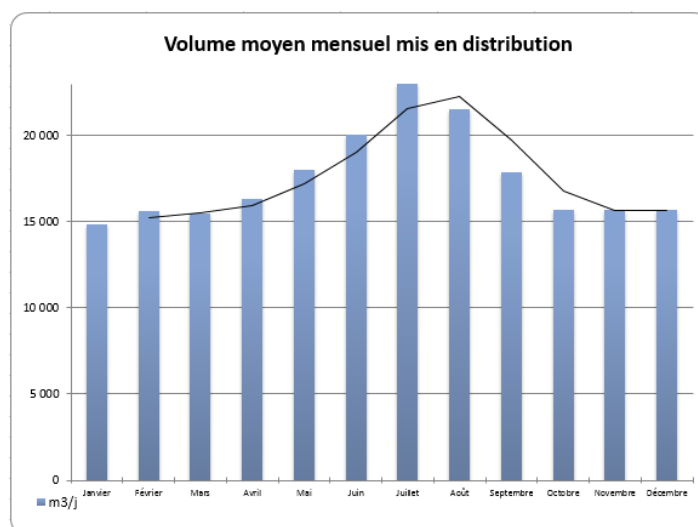
Il s'agit également de la deuxième année complète de vente en gros à Montpellier Méditerranée Métropole pour l'alimentation de la commune de Sussargues.

Par ailleurs, malgré l'accroissement du nombre d'abonnés sur le territoire (+ 1,9%), les volumes prélevés n'ont augmenté que de 0,5%.

## → Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

MOIS	m3/j
Janvier	14 849
Février	15 593
Mars	15 476
Avril	16 344
Mai	18 016
Juin	20 041
Juillet	23 026
Août	21 538
Septembre	17 894
Octobre	15 705
Novembre	15 664
Décembre	15 681



### 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 :

	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>4 969 157</b>	<b>4 997 058</b>	<b>0,6%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>4 467 809</b>	<b>4 562 174</b>	<b>2,1%</b>
domestique ou assimilé	4 369 930	4 477 457	2,5%
autres que domestiques	97 879	84 717	-13,4%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>501 348</b>	<b>434 884</b>	<b>-13,3%</b>

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

	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>4 969 157</b>	<b>4 997 058</b>	<b>0,6%</b>
<i>dont clients individuels</i>	3 989 568	4 098 164	2,7%
<i>dont clients industriels</i>	85 199	59 490	-30,2%
<i>dont clients collectifs</i>	111 257	158 363	42,3%
<i>dont irrigations agricoles</i>	6 705	13 585	102,6%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	501 348	434 884	-13,3%
<i>dont bâtiments communaux</i>	131 092	117 969	-10,0%
<i>dont appareils publics</i>	80 743	76 771	-4,9%

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

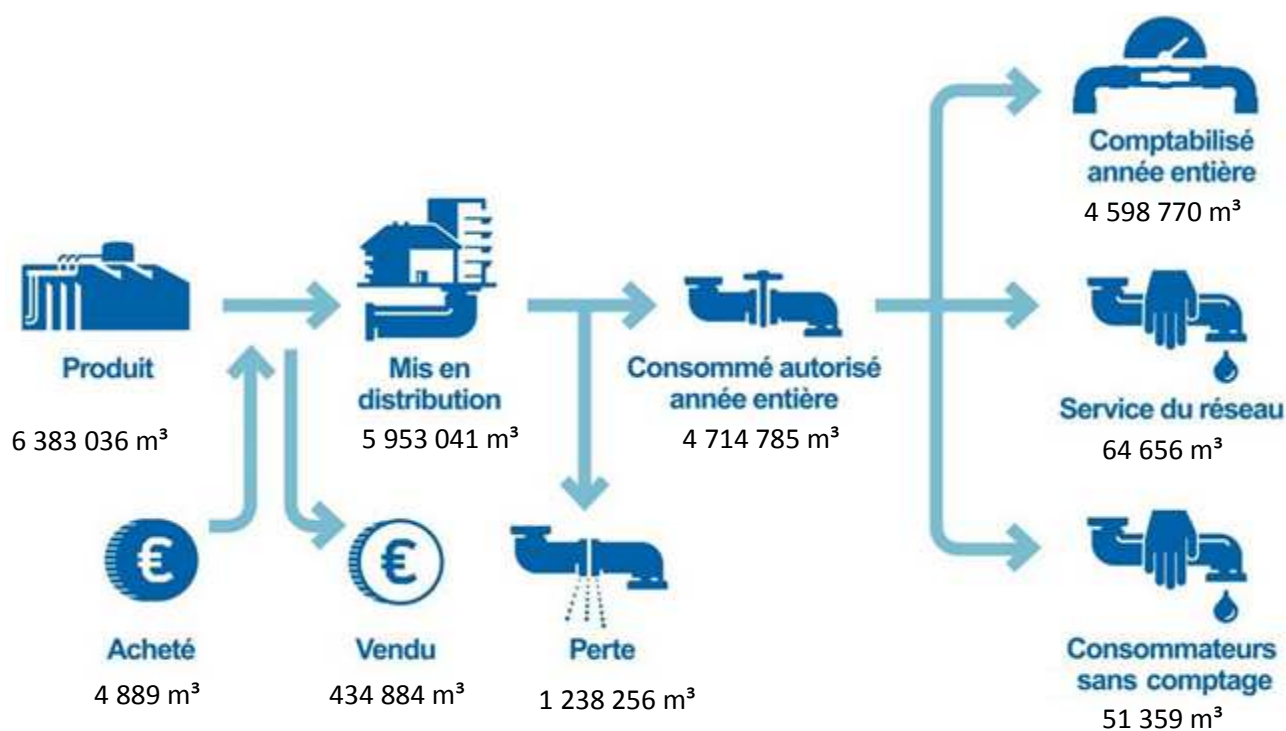
	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>501 348</b>	<b>434 884</b>	<b>-13,3%</b>
Communauté de Communes du Grand Pic Saint Loup (Interconnexion St Mathieu de Trévières)	219 931	207 022	-5,9%
Montpellier Méditerranée Métropole (Export Sussargues)	281 417	227 862	-19,0%

### → *Le volume consommé*

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

	2019	2020	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	4 414 306	4 510 815	2,2%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>4 463 218</b>	<b>4 598 770</b>	<b>3,0%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	361	359	-0,6%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	53 503	51 359	-4,0%
Volume de service du réseau (m3)	71 551	64 656	-9,6%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>4 539 360</b>	<b>4 626 830</b>	<b>1,9%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>4 588 272</b>	<b>4 714 785</b>	<b>2,8%</b>

### → *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	80,6	70,92	7,12	7,78	29,6

*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)*

	2019	2020	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>80,1 %</b>	<b>80,6 %</b>	<b>0,6%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	4 588 272	4 714 785	2,8%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	501 348	434 884	-13,3%
Volume produit (m3) . . . . . C	6 341 227	6 383 036	0,7%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	9 843	4 889	-50,3%

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

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

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

#### Le rendement s'est amélioré de 0,6 %.

Lors de l'exercice, les opérations réalisées sont en partie celles où le réseau avait été identifié comme vétuste et défaillant, ou en lien avec des programmes voirie.

Les ouvrages et outils performants mis au service de l'exploitation quotidienne des réseaux dans le cadre du contrat de délégation ont permis d'optimiser et de planifier les renouvellements prioritaires, tout en prenant en compte l'évolution démographique et urbanistique des 24 communes du territoire.



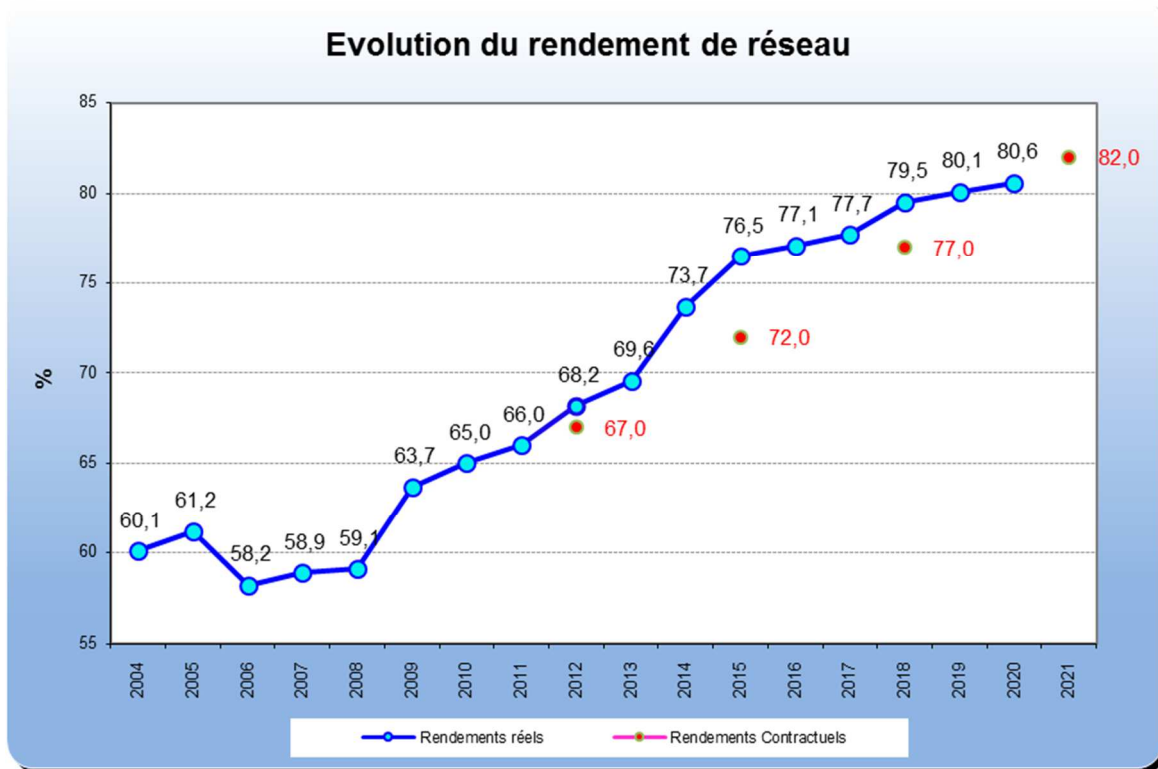
Par ailleurs, de nombreux « double réseaux » ou « triple réseaux » sont systématiquement supprimés. (exemples : avenue de Montpellier à Saussines).

Depuis 2011, les données issues de la sectorisation du réseau d'eau potable, combinées aux données de la télérelève nous confèrent des moyens d'analyses précis permettant une meilleure réactivité : que ce soit en matière de recherche, ou bien de réparations de fuites ce qui permet de limiter l'impact des fuites décelées.

Le renouvellement de la totalité du parc compteurs durant les 3 premières années du contrat de délégation avait contribué à augmenter de façon significative le rendement du Syndicat. Désormais, afin de maintenir et continuer d'augmenter le rendement, les renouvellements à entreprendre devront se centrer sur les tronçons déficients de type adduction, fortement sollicités en période de forte consommation, et sur lesquels des volumes importants peuvent être perdus rapidement.

Par ailleurs, le renouvellement systématique des branchements de type acier ou polyéthylène basse densité est à prendre en compte lors des opérations de renouvellement ou de renforcement de canalisations.

Ci-après l'évolution du rendement depuis 2004 ainsi que les exigences contractuelles associées. (matérialisées en rouge)



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

	2019	2020
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>8,09</b>	<b>7,78</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	5 849 722	5 953 041
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	4 463 218	4 598 770
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	469 631	475 353

	2019	2020
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>7,36</b>	<b>7,12</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	5 849 722	5 953 041
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	4 588 272	4 714 785
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	469 631	475 353



## 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

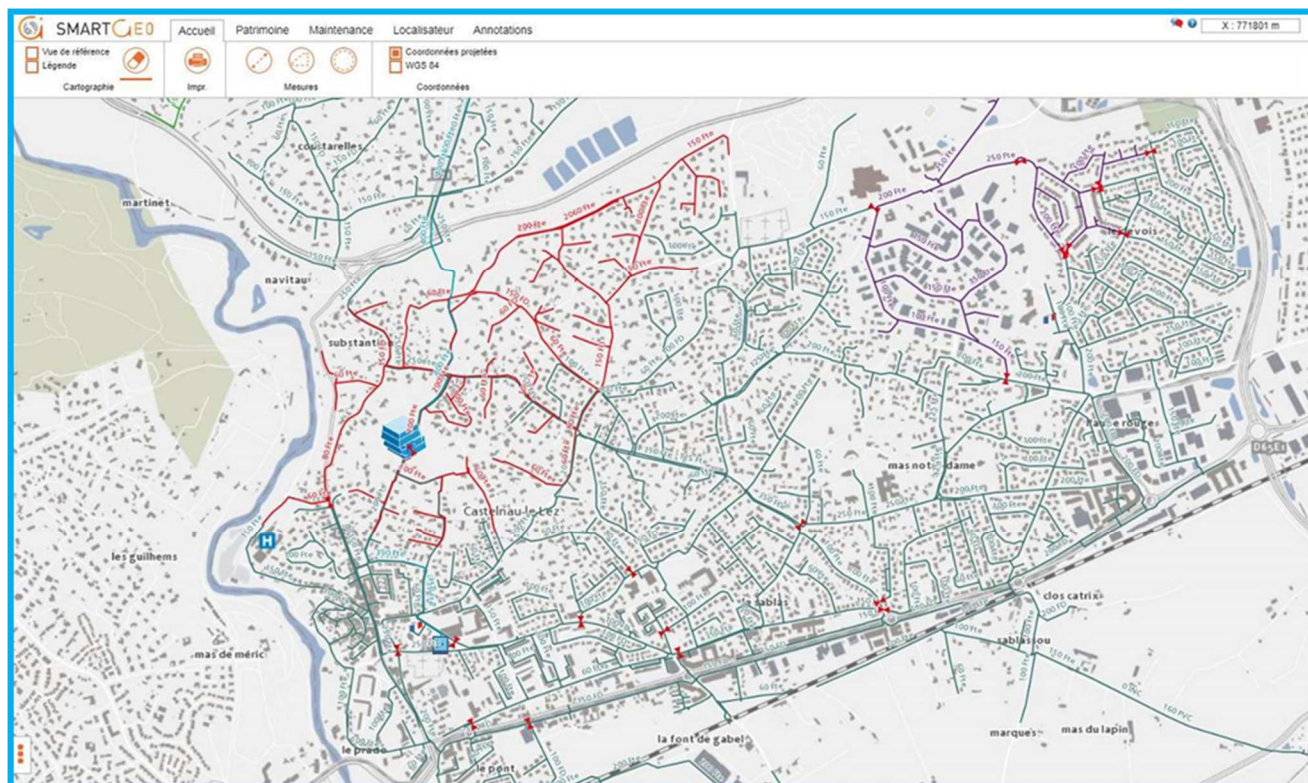
L'entretien et la maintenance des ouvrages de production, de stockage et de surpression sont assurés par des équipes locales basées au centre de production de Teyran. Comme chaque année, les abords de tous les sites ont été entretenus (espace verts, grillage, accès...), les cuves des réservoirs ont été nettoyées durant l'exercice comme le prévoit la réglementation en vigueur (réservoir de tête tous les ans, réservoirs secondaires tous les 2 ans).





### 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

Au cours de l'exercice 2020, près de **573 km** de réseau ont fait l'objet d'une recherche de fuites, ce qui représente plus de **79%** du linéaire de réseau (distribution + adduction).

**258 km** de manière « classique » (acoustique et/ou corrélation) et **315 km** à l'aide de prélocalisateurs de fuites.

Méthode	Service	Secteur	Linéaire total de réseau (km)
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	BERANGE	BAILLARGUES_CENTRE VILLE	20,69
PRELOCALISATEURS DE FUITES	BERANGE	BAILLARGUES_CENTRE VILLE	20,69
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	BERANGE	BAILLARGUES_DECHETTERIE	7,81
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	BERANGE	BAILLARGUES_DECHETTERIE	7,81
PRELOCALISATEURS DE FUITES	BERANGE	BAILLARGUES_DECHETTERIE	7,81
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	BERANGE	BAILLARGUES_GOLF DE MASSANE	4,92
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	BERANGE	BAILLARGUES_ZONE DE LA BISTE	10,86
PRELOCALISATEURS DE FUITES	BERANGE	BAILLARGUES_ZONE DE LA BISTE	10,86

Méthode	Service	Secteur	Linéaire total de réseau (km)
PRELOCALISATEURS DE FUITES	BERANGE	CASTRIES_BAS SERVICE	4,10
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	BERANGE	CASTRIES_HAUT SERVICE CENTRE VILLE	20,70
PRELOCALISATEURS DE FUITES	BERANGE	CASTRIES_HAUT SERVICE CENTRE VILLE	20,70
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	BERANGE	CASTRIES_HAUT SERVICE_NORD	16,00
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	BERANGE	CASTRIES_HAUT SERVICE_NORD	16,00
PRELOCALISATEURS DE FUITES	BERANGE	CASTRIES_HAUT SERVICE_NORD	16,00
PRELOCALISATEURS DE FUITES	BERANGE	CASTRIES_HAUT SERVICE_SUD	5,00
PRELOCALISATEURS DE FUITES	BERANGE	ST_GENIES_SURPRESSE	3,29
PRELOCALISATEURS DE FUITES	BERANGE	ST_GENIES_VILLAGE	4,94
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	CROUZETTE	AUBE_ROUGE	21,60
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	CROUZETTE	AUBE_ROUGE	21,60
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	CROUZETTE	CENTRE_VILLE	7,57
PRELOCALISATEURS DE FUITES	CROUZETTE	CENTRE_VILLE	7,57
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	CROUZETTE	CENTURIONS	23,00
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	CROUZETTE	CENTURIONS	23,00
PRELOCALISATEURS DE FUITES	CROUZETTE	CENTURIONS	23,00
PRELOCALISATEURS DE FUITES	CROUZETTE	CLAPIERS_LAS COURREJAS EST	14,36
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	CROUZETTE	CLAPIERS_LAS COURREJAS OUEST	10,52
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	CROUZETTE	CLAPIERS_LAS COURREJAS OUEST	10,52
PRELOCALISATEURS DE FUITES	CROUZETTE	CLAPIERS_LAS COURREJAS OUEST	10,52
PRELOCALISATEURS DE FUITES	CROUZETTE	CLAPIERS_VILLAGE	2,86
PRELOCALISATEURS DE FUITES	CROUZETTE	CLAPIERS_ZAC	9,60
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	CROUZETTE	CSTL_HAUT SERVICE	10,48
PRELOCALISATEURS DE FUITES	CROUZETTE	CSTL_HAUT SERVICE	10,48
PRELOCALISATEURS DE FUITES	CROUZETTE	JEU_DE_MAIL	8,21
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	CROUZETTE	MAS_DU_ROCHET_CASTELNAU2000	10,19
PRELOCALISATEURS DE FUITES	CROUZETTE	MAS_DU_ROCHET_CASTELNAU2000	10,19
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	CROUZETTE	MESANGES	7,62
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE BS	BEAULIEU_SURPRESSE	7,08
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE BS	BEAULIEU_VILLAGE	6,50
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE BS	RESTINCLIERES_SURPRESSE	2,82

Méthode	Service	Secteur	Linéaire total de réseau (km)
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE BS	RESTINCLIERES_VILLAGE	6,60
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	FONTBONNE BS	SAUSSINE_VILLAGE	3,65
ACOUSTIQUE ET/OU CORRELATION	FONTBONNE BS	ST_HILAIRE_VILLAGE	3,21
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE HS	MONTAUD_GRAVITAIRE	10,93
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE HS	MONTAUD_SURPRESSE	1,28
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE HS	ST_BAUZILLE_BAS SERVICE	5,07
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE HS	ST_BAUZILLE_FAVAS	1,77
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE HS	ST_BAUZILLE_HAUT SERVICE	3,35
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE HS	ST_BAUZILLE_RTE DE ST MATHIEU	2,05
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE HS	ST_DREZERY_BAS SERVICE	9,21
PRELOCALISATEURS DE FUITES	FONTBONNE HS	ST_DREZERY_HAUT SERVICE	9,83
PRELOCALISATEURS DE FUITES	MALRIVES	ASSAS_CENTRE_VILLE	1,00
PRELOCALISATEURS DE FUITES	MALRIVES	ASSAS_GRAVITAIRE	19,25
PRELOCALISATEURS DE FUITES	MALRIVES	ASSAS_SURPRESSE	1,59
PRELOCALISATEURS DE FUITES	MALRIVES	TEYRAN_AV_MTP	8,67
PRELOCALISATEURS DE FUITES	MALRIVES	TEYRAN_AV_VENDARGUES	9,00
PRELOCALISATEURS DE FUITES	MALRIVES	TEYRAN_HAUT SERVICE	18,34

Des équipes du support à l'exploitation dédiées à cette activité spécifique œuvrent de jour comme de nuit à la localisation des fuites sur le réseau.

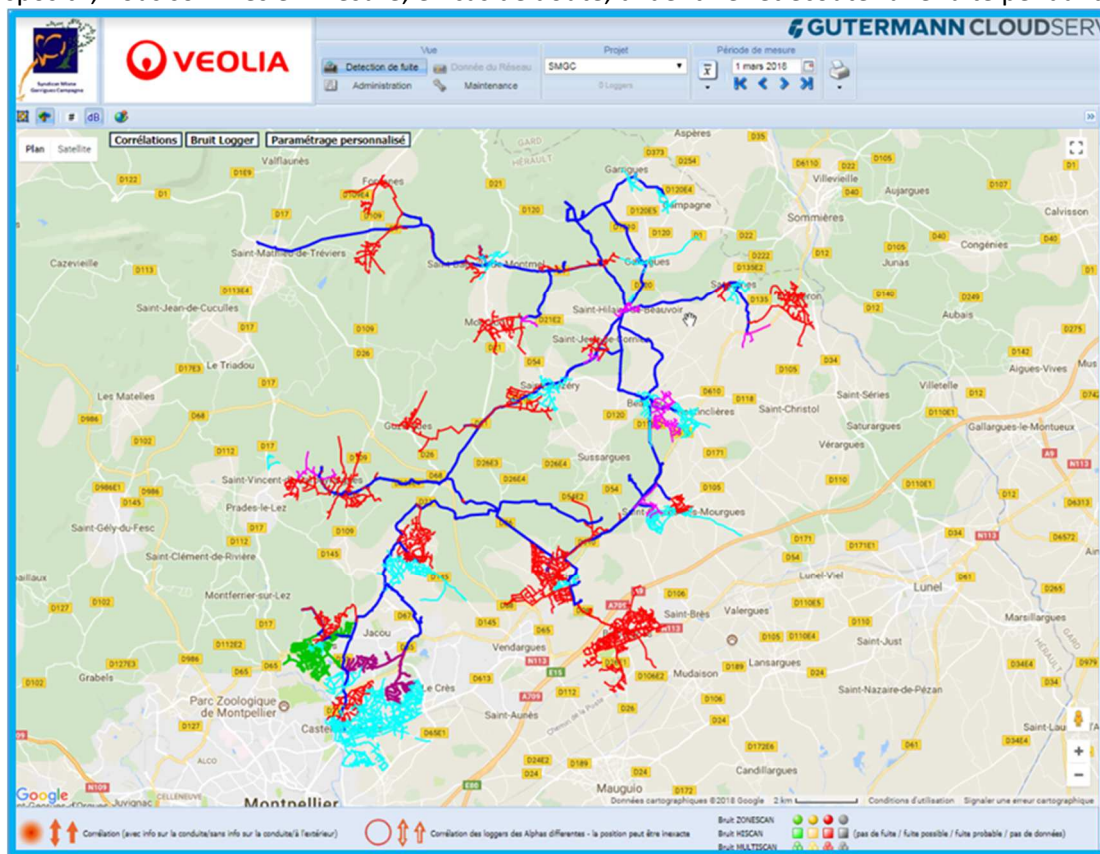


#### **Prélocalisateurs de fuites de type « Gutermann » :**

En complément de la méthode classique d'écoute, nos techniciens utilisent également des pré-localisateurs de fuites (enregistreurs de bruit).

Un technicien dédié à la pose de prélocalisateurs de fuites sur le territoire du Syndicat est chargé de poser et déposer les 80 prélocalisateurs de fuites et d'analyser les informations recueillies.

Ces 80 « zonescan » permettent de surveiller le réseau en détectant et en localisant les fuites. Grâce à la pose de ce dispositif, nous sommes en mesure, en cas de doute, d'identifier et écouter une fuite pendant la nuit.



Plateforme dédiée au contrat

**Campagne méthode acoustique :**

Plusieurs campagnes de recherches de fuites ont été réalisées au cours de l'année. Celles-ci ont été suivies de campagnes de réparation, ce qui a permis d'avoir des effets bénéfiques sur les volumes comptabilisés.

- ✓ Commune de Castries

Ci-contre une illustration de la conséquence de 2 réparations de fuites rue de la taillade à Castries.

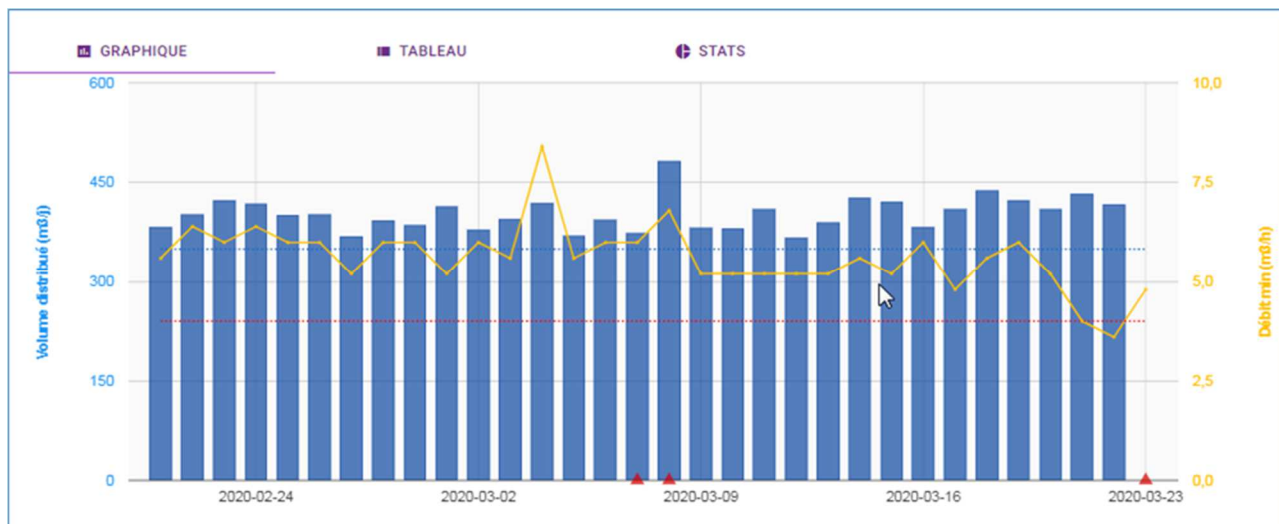
Grâce aux compteurs de sectorisation en place, nous pouvons voir que le débit résiduel a significativement baissé après les réparations : le gain est de 5 m<sup>3</sup>/h.



✓ Commune de Teyran

Ci-après une illustration de la conséquence d'une réparation de fuite au niveau du 6 rue des fleurs à Teyran .

Grâce au compteur de sectorisation en place, et à la réparation effectuée le 20/03/2020 par nos équipes, nous pouvons voir que le débit résiduel a significativement baissé après la réparation, le gain est de **2,4 m<sup>3</sup>/h**.



### Sectorisation

Les équipements de sectorisation installés en fixe sur le réseau nous permettent d'obtenir une meilleure précision des secteurs déficients en matière de débit résiduel, et de limiter le temps de repérage.



Ci-dessous les principales interventions de l'année 2020 :

Date	Libellé Installation	Libellé Intervention	Commentaire RI	Matériel Renouvelé
17/02/2020	RES/SUR Les Mourguettes - St Genies des Mourgues	Intervention d'exploitation	Remise en service des totalisateurs des 3 débitmètres admission refoulement gravitaire et surpression. Vérification dans SOFREL ok	
20/03/2020	Cpt Secto Rue Coustoulies	Travaux de maintenance	Remplacement de la batterie de l'afficheur ABB du débitmètre électromagnétique avec test d'envoi SMS et PC carte SIM multi opérateur pour LERNE	Batterie afficheur ABB
25/03/2020	Cpt Chemin du Caylus	Intervention d'exploitation	Récupération de la configuration	
27/03/2020	Cpt Secto Avenue des pins	Intervention d'exploitation	Paramétrage LS Flow pour com avec Lerne	
06/05/2020	Cpt Saint Bazille Route De Saint Mathieu	Intervention d'exploitation	Modification du paramétrage de la LS42 avec mise à jour du firmware et test de récupération des données et test envoi SMS et PC carte SIM vers Lerne. pb de réseau GSM. Index 36179.960 m3 du cpt mécanique avec tête émettrice	
06/05/2020	Cpt Secto Avenue des pins	Travaux de maintenance	Remplacement de la batterie de l'afficheur par batterie simple et non double mise à jour du firmware V3.40.15 avec test d envoie SMS et PC carte SIM Index DI1 490918m3 et DI2 468m3	Batterie afficheur
26/06/2020	Cpt Secto Rue des Anemones	Intervention d'exploitation	Débitmètre : vérification du fct de la LS42 avec test d envoie SMS et PC carte SIM Rowing multi opérateur pour LERNE : intervention à 2 techniciens pour cause sécurité routière	
30/06/2020	Cpt Saint Bazille Route De Saint Mathieu	Intervention d'exploitation		
30/06/2020	Cpt Secto Route de Castries	Intervention d'exploitation	Mise à jour du firmware V5.30.10 avec modification du paramétrage de la LS42 et test de récupération des données et test envoie SMS pour LERNE. Prévoir carte SIM multi opérateur et renouvellement de la LS42 avec antenne extérieure	
30/06/2020	Cpt Secto Rue des Anemones	Travaux de maintenance	Remplacement de la batterie de l'afficheur et modification paramétrage de la LS42 avec test d'envoi SMS et PC carte SIM vers Lerne. Prévoir renouvellement de la LS42 avec antenne est et carte SIM multi opérateur pour	Batterie afficheur

Date	Libellé Installation	Libellé Intervention	Commentaire RI	Matériel Renouvelé
			LERNE	
30/06/2020	Cpt Secto Chemin château d'eau	Intervention d'exploitation	Modification du paramétrage de la LS42 avec réinitialisation complète de la LS42 et test récupération des données et test envoie SMS et PC carte SIM pour LERNE. Prévoir carte SIM multi opérateur	
02/07/2020	Cpt Secto Chemin château d'eau	Intervention d'exploitation	Purge et reset LS pour meilleure com	
05/08/2020	Cpt Saint Bauzille Route De Saint Mathieu	Travaux de maintenance	Remplacement ls42	LS42
06/08/2020	Cpt Secto Rue Coustoulies	Intervention d'exploitation	Programme perdu. Reprogrammation. Mise à jour index et essais ok	
09/09/2020	Cpt Secto Rue Saint-Martin	Travaux de maintenance	Renouvellement de la batterie de l'afficheur	Batterie afficheur
18/09/2020	Cpt Secto Rue Coustoulies	Travaux de maintenance	Remplacement de la LS42 par une LS42 avec antenne extérieure 41-911-44908 V5.20.11 avec logiciel V5.30.10 mise à jour de l index 1393312m3 et test envoie SMS et PC carte SIM multi opérateur pour LERNE	LS42 AE
18/09/2020	Cpt Secto Rue Saint-Martin	Intervention d'exploitation	Récupération de la configuration de la LS42 mise à jour du logiciel V3.40.15 et de la LS42 en V3.30 et mise à jour index et du nb d appel par jour et test d envoi SMS et PC carte SIM vers LERNE	
21/09/2020	Cpt Secto Assas Ville	Intervention d'exploitation	Mise à jour du logiciel de la LS42 et mise à jour index debimetre Siemens Mag 8000 avec test d envoie SMS et PC carte SIM multi opérateur pour LERNE	
21/09/2020	Cpt Secto Chemin chateau d eau	Travaux de maintenance	Remplacement de la batterie de l' afficheur avec mise à jour du logiciel de la LS42 et test envoie SMS et PC carte SIM multi opérateur pour LERNE	Batterie afficheur
21/09/2020	Cpt Secto Chemin du Triadou	Intervention d'exploitation	Récupération de la configuration de la LS42 mise à jour index et test d envoie SMS et PC carte SIM multi opérateur pour LERNE. prévoir le renouvellement de la LS42 pour cause carte incompatible de mise à jour logiciel	
09/11/2020	Cpt Secto Avenue des pins	Intervention d'exploitation	Test d envoie et récupération des données et test envoie SMS et PC carte SIM pour LERNE	

Date	Libellé Installation	Libellé Intervention	Commentaire RI	Matériel Renouvelé
01/12/2020	Cpt Secto Avenue des pins	Travaux de maintenance	Impossibilité d'accès au max du tampon pour le remplacement de la LS42 simplement exécution du test envoi SMS et PC carte SIM multi opérateur pour LERNE	
03/12/2020	Cpt Secto Avenue des pins	Travaux de maintenance	Pose d'une nouvelle LS42 avec antenne extérieure configuration complète et test envoi SMS et PC carte SIM multi opérateur pour LERNE et mise à jour index 549336m3	LS42 AE

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

	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	24	9	-62,5%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchement	30	33	10,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	285	249	-12,6%
Nombre de fuites sur équipement	15	10	-33,3%
Nombre de fuites réparées	354	301	-15,0%
Linéaire soumis à recherche de fuites	421 061	572 280	35,9%

#### 4.3.4 Les prises d'eau illicites

Les vols d'eau sont fréquents et engendrent des pertes non négligeables (pertes estimées dans les volumes sans comptage).

Un travail permanent est mené par nos équipes pour sensibiliser les entreprises de travaux publics, du bâtiment et de nettoyage afin qu'elles demandent systématiquement des compteurs de chantier avant chaque opération pour que l'eau prélevée puisse être comptabilisée. Les particuliers sont également concernés comme le montre l'illustration ci-contre d'une prise sur un poteau incendie sur Montaud pour un remplissage de piscine.





### 4.3.5 Les bornes de puisage de type monétique

Ces dispositifs contribuent à mettre à disposition 24h/24 un point d'eau potable aux professionnels ainsi qu'aux usagers particuliers.

Au 31/12/2020, il existait **4 points d'eau** de ce type, positionnés de manière « stratégique » sur le territoire du Syndicat afin de couvrir à la fois les zones urbaines et péri-urbaines, ainsi que les zones rurales.

Leur mise en place a pour but de contribuer à éradiquer les prises d'eau sauvages sur les dispositifs de défense incendie (bornes et poteaux incendie), et de comptabiliser les volumes prélevés sans avoir à les estimer. Il est à noter que ces prises d'eau sans autorisation sont considérées comme du « vol » et qu'en terme juridique, elles sont répréhensibles au titre pénal. De plus, outre les dégradations qu'elles provoquent sur le réseau d'eau potable et sur l'équipement de défense incendie lui-même, ces manipulations sont souvent source de problèmes de qualité d'eau, et d'apparition de non-conformités sanitaires.

La borne de puisage est équipée :

- d'un dispositif de protection antipollution du réseau public par clapet anti-retour,
- d'un contrôle d'accès par badge,
- d'un système de gestion monétique par pré-paiement,
- du comptage des volumes puisés.



Comme le montre le tableau ci-dessous, leur utilisation est un succès.

Communes	Castelnau-le-Lez	Saint Drézéry	Baillargues	Castries	Total
Volume 2018 (m3)	203	192	100	0	<b>495</b>
Volume 2019 (m3)	1 111	429	255	60	<b>1 855</b>
Volume 2020 (m3)	1 001	189	479	110	<b>1 779</b>
<b>Total</b>	<b>2 315</b>	<b>810</b>	<b>834</b>	<b>170</b>	<b>4 129</b>

Lors de l'exercice, ce sont ainsi 1 779 m<sup>3</sup> qui n'ont pas été comptabilisés comme fuites.

Que ce soit les entreprises de nettoyage de voirie, les entreprises de travaux publics ou bien encore les particuliers, leur utilisation commence à devenir quasi-systématique, et les demandes ne cessent de croître.

Le projet d'installation d'autres dispositifs de ce type sur le territoire du Syndicat est en cours.



## 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.

	2019	2020
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>

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

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production</b>	2019	2020
Pompage de Bérange	80 %	80 %
Pompage de Fontmagne	80 %	80 %
Pompage de la Crouzette	80 %	80 %
Pompage de Mougères	80 %	80 %
Pompage des Candinières	80 %	80 %
Pompage du Peillou	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.

	2019	2020	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>6 481 389</b>	<b>6 492 037</b>	<b>0,2%</b>
Surpresseur	42 882	39 438	-8,0%
Installation de reprise	487 117	491 649	0,9%
Installation de production	3 542 998	3 606 391	1,8%
Réservoir ou château d'eau	2 408 392	2 354 559	-2,2%

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

### 4.4.3 La consommation de réactifs

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

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

Installation de production	Réactifs (unité)	Quantité	Commentaires
Pompage de Castelnaud	kg	1 028	Désinfection chlore gazeux
Pompage Mougères (captage)	kg	507	Désinfection chlore gazeux
Pompage Mougères (reprise)	kg	107	Désinfection chlore gazeux
Pompage de Bérange	kg	369	Désinfection chlore gazeux
Pompage Malrives (reprise)	kg	290	Désinfection chlore gazeux
Pompage des Candinières	kg	88	Désinfection chlore gazeux
Pompage du Peillou	kg	234	Désinfection chlore gazeux
<b>Total</b>	<b>kg</b>	<b>2 624</b>	<b>Désinfection chlore gazeux</b>



### 4.4.4 La valorisation des sous-produits

#### → La valorisation des déchets liés au service



RESPONSABILITÉ

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

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

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

## 4.5 Actions pédagogiques

Dans le cadre de ses missions, VEOLIA Eau dispose de 3 maquettes sur le thème de l'eau, et peut intervenir sur demande dans le cadre de projets pédagogiques des écoles des communes du territoire.



Malgré le confinement, et les restrictions d'activités, **7 interventions** ont été réalisées en 2020 pour des classes des écoles primaires des communes du Syndicat. Les réservoirs du village ont été visités, et des animations ont été organisées autour des sites.

- **Le 10/01 – réservoir sur tour de Castries** : classes de CM1-CM2 école d'Assas.



# 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<sup>er</sup> 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.

### → *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.

## 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

Investissement	Echéance contractuelle	Commentaires
Travaux de création d'un by-pass vers le ruisseau du Salaison sur le site du Mas-du-Pont	31/12/2010	Travaux achevés le 26 novembre 2010
Achèvement du programme de sectorisation du réseau de la Collectivité	31/12/2011	Travaux achevés le 31 octobre 2011
Pilotage des réservoirs équipés de doubles cuves	31/12/2010	Opération finalisée fin 2011 avec la campagne de nettoyage des réservoirs
Pose de six analyseurs de chlore	31/12/2010	Travaux terminés le 31/08/2010
Modélisation hydraulique et qualité du réseau	31/12/2010	Modèle terminé le 30/06/2010
Mise en sécurité des ouvrages	31/12/2011	Travaux terminés et finalisés lors de la campagne de nettoyage des cuves fin 2011.
Installation de systèmes anti-intrusion sur tous les sites	31/12/2011	Installations des capteurs et mise à niveau des télésurveillances: 100% au 31 décembre 2011
Création d'un espace pédagogique	31/12/2010	Les 3 maquettes ont été finalisées le 18 octobre 2010. L'espace pédagogique a été aménagé dans le courant du second trimestre 2011.
Installation d'un poste déporté de supervision des installations de la Collectivité installé dans ses bureaux du SMGC	31/12/2010	La supervision générale a été réalisée pour l'ensemble des ouvrages. Le type de matériel d'accès à la supervision est composé d'un PC portable, d'un rétro projecteur, d'un écran, et d'une clé 3G
Télé-relèves des compteurs	31/12/2012	24 communes opérationnelles

### → Les autres dépenses de renouvellement

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

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

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

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

Sans objet en 2020

### 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 :

AU CREDIT	
* solde au 31/12/2019	-132 927,00 €
* actualisation solde	0,00 €
* dotation de l'exercice 2020	442 850,28 €
AU DEBIT	
- Branchements	128 666,76 €
- Canalisations	36 378,84 €
- Compteurs	60 881,67 €
- Equipements	100 811,89 €
* dépense de l'exercice 2020	326 739,16 €
SOLDE A FIN 2020	-16 815,89 €

## 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 disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

- 💧 Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>2</sup> : 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 reprenneur 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.

---

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

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

### → *Autres biens ou prestations*

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

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

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

#### **5.4.2 Dispositions applicables au personnel**

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

- 💧 des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- 💧 des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " Veolia - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1<sup>er</sup> 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 agents<sup>3</sup> 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<sup>ème</sup> 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,...

---

<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup>

Traité juridique : JA065 S.I. GARRIGUES-CAMPAGNE (EAU)  
Commune : GARRIGUES

Facture comparée aux 1er janvier 2021 et 2020 pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup>

	1er janvier 2021				1er janvier 2020				Evolution		
	Qté	PUN	Mnt HT	TVA	Mnt TTC	Qté	PUN	Mnt HT		TVA	Mnt TTC
AST Collecte et dépollution des eaux usées	120	1,0000	120,00	10	132,00	120	1,0000	120,00	10	132,00	0,00%
AST Organismes publics	120	0,1500	18,00	10	19,80	120	0,1500	18,00	10	19,80	0,00%
EAU Potabilisation et distribution de l'eau	2	15,2023	30,40	5,5	32,07	2	15,1487	30,30	5,5	31,97	0,36%
Abonnement part syndicale	2	9,5800	19,16	5,5	20,21	2	9,5800	19,16	5,5	20,21	0,00%
Consommation	120	0,4025	48,30	5,5	50,96	120	0,4011	48,13	5,5	50,78	0,36%
Consommation part syndicale	120	0,5057	60,68	5,5	64,02	120	0,5057	60,68	5,5	64,02	0,00%
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,0420	5,04	5,5	5,32	120	0,1050	12,60	5,5	13,29	-60,00%
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	120	0,2800	33,60	5,5	35,45	120	0,2700	32,40	5,5	34,18	3,70%
<b>Prix du m<sup>3</sup></b>										3,05 €/m <sup>3</sup>	
<b>Total TTC</b>					359,83 €					366,25 €	

## **6.2 Les données consommateurs par commune**



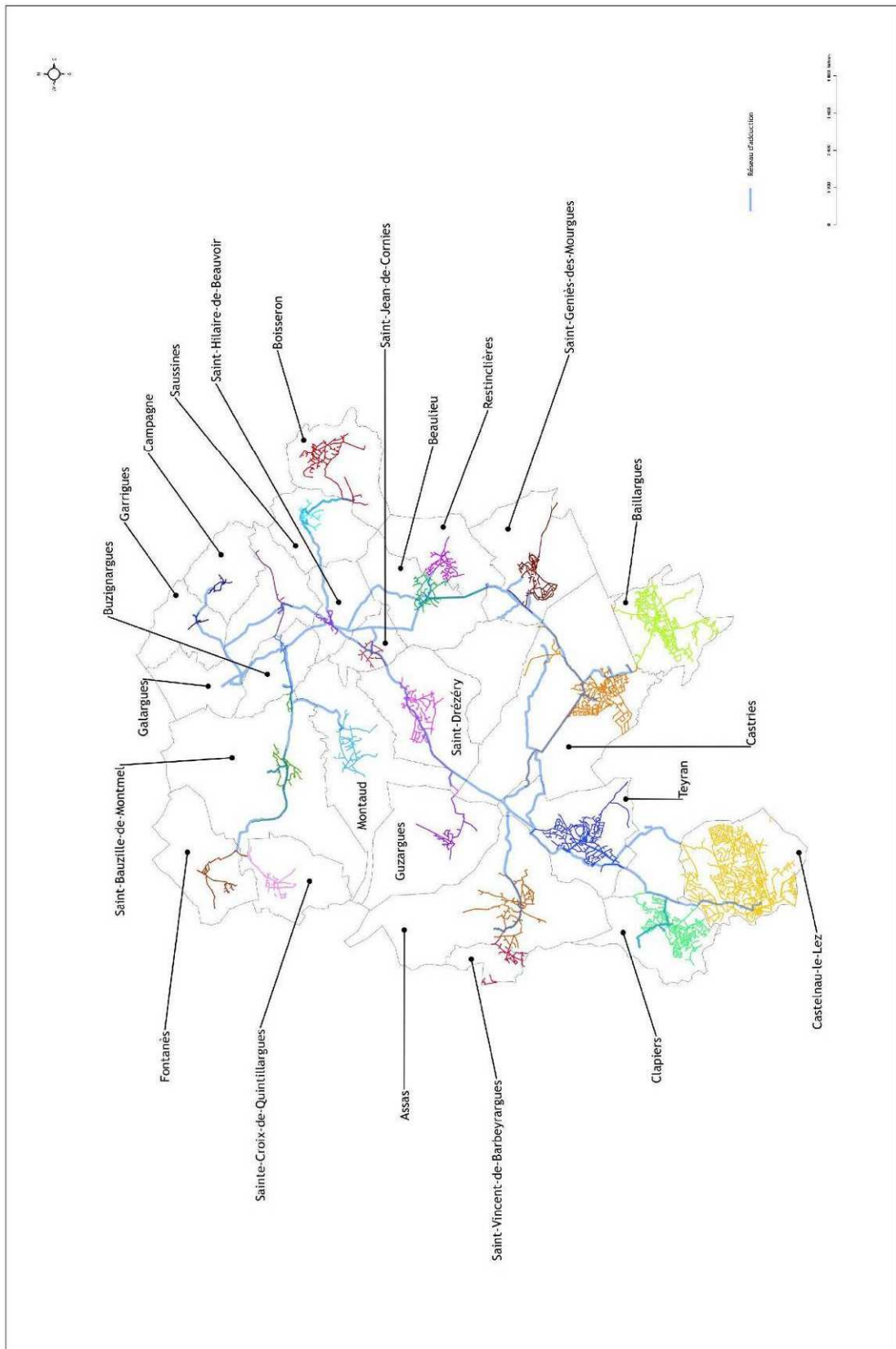
	2019	2020	N/N-1
<b>ASSAS</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 555	1 564	0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	636	651	2,4%
Volume vendu (m3)	105 598	108 481	2,7%
<b>BAILLARGUES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	7 519	7 856	4,5%
Nombre d'abonnés (clients)	2 790	2 851	2,2%
Volume vendu (m3)	426 552	451 741	5,9%
<b>BEAULIEU</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 880	1 990	5,9%
Nombre d'abonnés (clients)	923	943	2,2%
Volume vendu (m3)	115 682	124 046	7,2%
<b>BOISSERON</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 968	2 012	2,2%
Nombre d'abonnés (clients)	850	860	1,2%
Volume vendu (m3)	101 147	107 663	6,4%
<b>BUZIGNARGUES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	328	342	4,3%
Nombre d'abonnés (clients)	173	181	4,6%
Volume vendu (m3)	19 319	21 036	8,9%
<b>CAMPAGNE</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	325	321	-1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	143	149	4,2%
Volume vendu (m3)	16 025	15 173	-5,3%
<b>CASTELNAU LE LEZ</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	19 605	20 810	6,1%
Nombre d'abonnés (clients)	8 184	8 299	1,4%
Volume vendu (m3)	1 636 307	1 674 154	2,3%
<b>CASTRIES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	6 214	6 280	1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	2 695	2 746	1,9%
Volume vendu (m3)	384 073	388 140	1,1%
<b>CLAPIERS</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	5 574	5 579	0,1%
Nombre d'abonnés (clients)	2 295	2 374	3,4%
Volume vendu (m3)	386 599	376 534	-2,6%
<b>FONTANES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	353	357	1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	162	163	0,6%
Volume vendu (m3)	23 327	25 492	9,3%
<b>GALARGUES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	741	752	1,5%
Nombre d'abonnés (clients)	315	330	4,8%
Volume vendu (m3)	34 104	39 542	15,9%
<b>GARRIGUES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	178	181	1,7%
Nombre d'abonnés (clients)	103	106	2,9%

	2019	2020	N/N-1
Volume vendu (m3)	9 354	10 397	11,2%
<b>GUZARGUES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	528	522	-1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	187	190	1,6%
Volume vendu (m3)	27 321	29 612	8,4%
<b>MONTAUD</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	999	1 002	0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	443	444	0,2%
Volume vendu (m3)	63 415	68 040	7,3%
<b>PRADES LE LEZ</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	11	11	0,0%
<b>RESTINCLIERES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 799	1 914	6,4%
Nombre d'abonnés (clients)	878	924	5,2%
Volume vendu (m3)	114 939	125 295	9,0%
<b>SAINT BAUZILLE DE MONTMEL</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 036	1 046	1,0%
Nombre d'abonnés (clients)	530	542	2,3%
Volume vendu (m3)	69 827	77 181	10,5%
<b>SAINT DREZERY</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 499	2 575	3,0%
Nombre d'abonnés (clients)	1 162	1 183	1,8%
Volume vendu (m3)	199 972	199 444	-0,3%
<b>SAINT GENIES DES MOURGUES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 895	1 907	0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	926	934	0,9%
Volume vendu (m3)	107 400	113 509	5,7%
<b>SAINT HILAIRE DE BEAUVOIR</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	416	434	4,3%
Nombre d'abonnés (clients)	182	186	2,2%
Volume vendu (m3)	22 187	23 164	4,4%
<b>SAINT JEAN DE CORNIES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	734	743	1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	315	317	0,6%
Volume vendu (m3)	36 656	38 390	4,7%
<b>SAINT VINCENT DE BARBEYRARGUES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	665	675	1,5%
Nombre d'abonnés (clients)	326	326	0,0%
Volume vendu (m3)	58 008	53 443	-7,9%
<b>SAINTE CROIX DE QUINTILLARGUES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	894	918	2,7%
Nombre d'abonnés (clients)	353	351	-0,6%
Volume vendu (m3)	50 062	51 735	3,3%
<b>SAUSSINES</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 042	1 055	1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	426	434	1,9%
Volume vendu (m3)	48 954	49 330	0,8%

	2019	2020	N/N-1
<b>TEYRAN</b>			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 712	4 692	-0,4%
Nombre d'abonnés (clients)	1 971	1 989	0,9%
Volume vendu (m3)	294 233	301 441	2,4%
<b>Autre(s)</b>			
Volume vendu (m3)	53 503	51 359	-4,0%

## 6.3 Le synoptique du réseau

### Linéaire de distribution et d'adduction par commune du Syndicat Garrigues Campagne



## 6.4 La qualité de l'eau

### 6.4.1 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	14	14	57	57
Physico-chimique	2358	2358	20	20

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

### 6.4.2 L'eau produite et distribuée

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

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

#### → Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	169	169	141	141	310	310
Physico-chimie	89	89	22	22	111	111

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

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

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

### → Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité<sup>4</sup> :

	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
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	338	338	282	282
Physico-chimique	5751	5751	22	22
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	671	670	258	258
Physico-chimique	1582	1547	586	572
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	1104			

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

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

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

**PC - BERANGE NORD**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	3	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	285	285	285	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.2	7.2	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.31	7.31	7.31	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	23.35	23.35	23.35	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	26.63	26.63	26.63	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.11	0.188	0.27	4	NFU	
Mancozèbe				1	µg/l	<= 2
Manèbe				1	µg/l	<= 2
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	16.5	16.5	16.5	1	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	102.4	102.4	102.4	1	mg/l	
Chlorures	33.2	33.2	33.2	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	617	617	617	1	µS/cm	
Magnésium	2.5	2.5	2.5	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	7.4	7.4	7.4	1	mg/l	
Sodium	15.2	15.2	15.2	1	mg/l	<= 200
Sulfates	27.4	27.4	27.4	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	9.2	9.2	9.2	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	93.1	93.1	93.1	1	%sat.	>= 30
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.077	0.077	0.077	1	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0.01	0.01	0.01	1	µg/l	<= 2
Déséthylterbuthylazine	0.016	0.016	0.016	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	14.1	14.1	14.1	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.023	0.023	0.023	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	73	73	73	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.137	0.137	0.137	1	µg/l	<= 5
Simazine	0.034	0.034	0.034	1	µg/l	<= 2
Total Terbutylazine et Métabo	0.016	0.016	0.016	1	µg/l	<= 5



PC - BERANGE SUD

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	3	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	276	276	276	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.3	7.3	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.36	7.36	7.36	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	22.6	22.6	22.6	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	25.87	25.87	25.87	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.227	0.43	3	NFU	
Mancozèbe				1	µg/l	<= 2
Manèbe				1	µg/l	<= 2
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	15	15	15	1	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	100.2	100.2	100.2	1	mg/l	
Chlorures	30.8	30.8	30.8	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	560	560	560	1	µS/cm	
Magnésium	2	2	2	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	7.3	7.3	7.3	1	mg/l	
Sodium	14.6	14.6	14.6	1	mg/l	<= 200
Sulfates	17.3	17.3	17.3	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	1.5	1.5	1.5	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	8.5	8.5	8.5	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	83.5	83.5	83.5	1	%sat.	>= 30
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.109	0.109	0.109	1	µg/l	<= 2
Déisopropylatrazine	0.028	0.028	0.028	1	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0.008	0.008	0.008	1	µg/l	<= 2
Déséthylterbutylazine	0.022	0.022	0.022	1	µg/l	<= 2
Terbutylazin déséthyl-2-hydro	0.008	0.008	0.008	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	13	13	13	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.023	0.023	0.023	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	35	35	35	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.217	0.217	0.217	1	µg/l	<= 5
Simazine	0.042	0.042	0.042	1	µg/l	<= 2
Total Terbutylazine et Métabo	0.022	0.022	0.022	1	µg/l	<= 5

#### PC - BOIS DU PEILLOU

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	Incomptable		Incomptable	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	Incomptable		Incomptable	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		1	2	n/100ml	<= 10000
Turbidité	0.23	0.47	0.71	2	NFU	

#### PC - CANDINIÈRES FORAGES

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Turbidité	0.22	0.36	0.5	2	NFU	

#### PC - FONTMAGNE NORD

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	Incomptable		Incomptable	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	100		Incomptable	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		100	2	n/100ml	<= 10000
Turbidité	0.23	0.275	0.32	2	NFU	
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	

**PC - FONTMAGNE SUD**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Métolachlore	0.008	0.008	0.008	1	µg/l	<= 2
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		0	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	383	383	383	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.4	7.4	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.01	7.01	7.01	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	31.4	31.4	31.4	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	35.27	35.27	35.27	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.11	0.167	0.27	3	NFU	
Mancozèbe				1	µg/l	<= 2
Manèbe				1	µg/l	<= 2
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	19.9	19.9	19.9	1	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	134.5	134.5	134.5	1	mg/l	
Chlorures	33.7	33.7	33.7	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	728	728	728	1	µS/cm	
Magnésium	4	4	4	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	9.7	9.7	9.7	1	mg/l	
Sodium	16.9	16.9	16.9	1	mg/l	<= 200
Sulfates	31	31	31	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.5	0.5	0.5	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	8.5	8.5	8.5	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	91.9	91.9	91.9	1	%sat.	>= 30
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.022	0.022	0.022	1	µg/l	<= 2
Déséthylterbuthylazine	0.011	0.011	0.011	1	µg/l	<= 2
Terbuthylazin déséthyl-2-hydro	0.006	0.006	0.006	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	15	15	15	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.023	0.023	0.023	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	36	36	36	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Norflurazon desméthyl	0.005	0.005	0.005	1	µg/l	<= 2
Pesticides totaux	0.066	0.066	0.066	1	µg/l	<= 5
Simazine	0.008	0.008	0.008	1	µg/l	<= 2
Terbutylazine	0.006	0.006	0.006	1	µg/l	<= 2
Total Terbutylazine et Métabo	0.017	0.017	0.017	1	µg/l	<= 5

#### PC - FORAGE CANDINIÈRES EST

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Turbidité	0.17	0.205	0.24	2	NFU	

**PC - MOUGERE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		3	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		2	4	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		2	2	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	383	383.5	384	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.35	7.4	2	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.13	7.13	7.13	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	31.4	31.45	31.5	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	32.89	32.935	32.98	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.22	0.283	0.41	4	NFU	
Mancozèbe				2	µg/l	<= 2
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Température de l'eau	16.2	16.2	16.2	2	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	2	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	
Calcium	120.2	120.3	120.4	2	mg/l	
Chlorures	10.3	10.4	10.5	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	615	624	633	2	µS/cm	
Magnésium	6.9	6.95	7	2	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	7.1	7.1	7.1	2	mg/l	
Sodium	5.9	5.95	6	2	mg/l	<= 200
Sulfates	14.7	14.85	15	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	2	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	9.05	9.195	9.34	2	mg/l	
O2 dissous % Saturation	92.1	93.35	94.6	2	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 4
Nitrates	3.5	3.55	3.6	2	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0.012	0.023	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 100
Bore	14	15.5	17	2	µg/l	
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Fluorures	160	160	160	2	µg/l	
Nickel	0	0	0	2	µg/l	
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	

**PC - 3 FORA. JEU DE MAIL CROUZETTE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	3	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		2	2	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	489	496	503	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7	7.05	7.1	2	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	6.81	6.82	6.83	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	40.1	40.675	41.25	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	49.23	50.655	52.08	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.18	0.326	0.8	5	NFU	
Mancozèbe				2	µg/l	<= 2
Manèbe				2	µg/l	<= 2
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Température de l'eau	19.5	19.95	20.4	2	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	2	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	
Calcium	174.2	179	183.8	2	mg/l	
Chlorures	71	71	71	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	1047	1090	1133	2	µS/cm	
Magnésium	13.8	14.35	14.9	2	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	14	14.1	14.2	2	mg/l	
Sodium	41.6	41.8	42	2	mg/l	<= 200
Sulfates	85	86	87	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.2	0.4	2	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	7.6	7.7	7.8	2	mg/l	
O2 dissous % Saturation	82.3	82.85	83.4	2	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 4
Nitrates	15.4	15.45	15.5	2	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.023	0.023	0.023	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 100
Bore	48	48.5	49	2	µg/l	
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Fluorures	140	165	190	2	µg/l	
Nickel	0	0	0	2	µg/l	
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Pesticides totaux	0	0.003	0.006	2	µg/l	<= 5

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Simazine	0	0.003	0.006	2	µg/l	<= 2

#### UP - MOUGERE TRAITEMENT

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		1	4	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		3	4	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.01	7.358	7.52	4	Unité pH	[6,5 - 9]
Turbidité	0.22	0.295	0.39	4	NFU	<= 1
Température de l'eau	16.8	17.325	18	4	°C	<= 25
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 2
Chlore libre	0.53	0.68	0.8	4	mg/l	

**UP - REPRISE MALRIVES**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	12	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	12	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		2	12	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	12	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	12	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	12	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0	0.01	0.03	3	µg/l	<= 0.1
Métolachlore	0	0.027	0.041	3	µg/l	<= 0.1
Carbonates	0	0	0	3	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		2	3	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	329	341.667	353	3	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.478	8.41	12	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.18	7.21	7.23	3	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	26.2	27.908	29.15	6	°F	
Titre Hydrotimétrique	29.83	31.543	33.48	6	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.213	0.39	12	NFU	<= 2
Mancozèbe				3	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	12.2	15.858	20.4	12	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	3	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Calcium	111.6	120.417	128	6	mg/l	
Chlorures	27.7	32.567	34.4	6	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	624	677.5	724	6	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	2.9	3.5	4.7	6	mg/l	
Potassium	1	1.133	1.3	3	mg/l	
Sodium	13.3	15.167	16.1	3	mg/l	<= 200
Sulfates	23.8	27.617	29	6	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.288	0.5	8	mg/l C	<= 2
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.051	0.059	0.074	3	µg/l	<= 0.1
Déisopropylatrazine	0	0.01	0.031	3	µg/l	<= 0.1
Déséthylatrazine	0	0.002	0.005	3	µg/l	<= 0.1
Déséthylterbutylazine	0.009	0.015	0.02	3	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Nitrates	11.3	12.95	14	6	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.26	0.263	0.27	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	3	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Baryum	0.012	0.018	0.021	3	mg/l	<= 0.7
Bore	34	37.333	42	3	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	3	µg/l	<= 50



Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Fluorures	0	36.667	60	3	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0.01	0.03	3	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	3	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	3	µg/l	
Dichlorobenzamide-2,6	0	0.002	0.005	3	µg/l	<= 0.1
Imazamox	0	0.004	0.007	3	µg/l	<= 0.1
Métazachlore	0	0.002	0.006	3	µg/l	<= 0.1
OXA metazachlore	0	0.008	0.025	3	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0.086	0.163	0.271	3	µg/l	<= 0.5
Chlore libre	0.11	0.352	0.58	12	mg/l	
Chlore total	0.13	0.443	0.62	6	mg/l	
Bromates	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Bromoforme	0.9	3.1	4.3	3	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.53	1.443	2.7	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.43	4.543	6.8	3	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	3	µg/l	<= 1
Simazine	0.018	0.022	0.026	3	µg/l	<= 0.1
Terbutylazine	0	0.002	0.007	3	µg/l	<= 0.1

**UP - RESERV FONTBONNE BAS SERVICE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	4	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		2	4	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	376	376	376	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.175	7.2	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.13	7.13	7.13	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	30.4	31	31.55	4	°F	
Titre Hydrotimétrique	31.82	32.455	33.63	4	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Turbidité	0.13	0.235	0.3	4	NFU	<= 1
Mancozèbe				1	µg/l	<= 0.1
Manèbe				1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	14.9	16	16.7	4	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	116.1	118.575	123	4	mg/l	
Chlorures	10.5	10.9	11.1	4	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	586	608.25	623	4	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	6.6	6.825	7	4	mg/l	
Potassium	0.5	0.5	0.5	1	mg/l	
Sodium	5.8	5.8	5.8	1	mg/l	<= 200
Sulfates	14.8	15.225	15.5	4	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.4	0.5	0.8	4	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Nitrates	3.4	3.75	4	4	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.08	0.08	0.08	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.01	0.01	0.01	1	mg/l	<= 0.7
Bore	16	16	16	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	160	160	160	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0.03	0.03	0.03	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	16	16	16	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.45	0.488	0.54	4	mg/l	
Chlore total	0.47	0.528	0.57	4	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.1	1.1	1.1	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.9	1.9	1.9	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.68	0.68	0.68	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3.68	3.68	3.68	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

**UP - RESERV FONTBONNE HAUT SERVICE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	10	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	10	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	10	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	10	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	382	382.5	383	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.15	7.412	7.88	10	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.12	7.125	7.13	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	31.35	31.413	31.5	4	°F	
Titre Hydrotimétrique	30.63	32.233	33.21	4	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Turbidité	0.15	0.316	0.62	10	NFU	<= 1
Mancozèbe				2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	15.6	17.11	19	10	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	112.3	117.975	121.3	4	mg/l	
Chlorures	10.7	11.025	11.4	4	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	595	622.75	657	4	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	6.2	6.65	7	4	mg/l	
Potassium	0.4	0.4	0.4	2	mg/l	
Sodium	5.7	5.75	5.8	2	mg/l	<= 200
Sulfates	15	15.525	16	4	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.283	0.5	6	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Nitrates	3.7	3.8	4	4	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.07	0.07	0.07	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.01	0.01	0.01	2	mg/l	<= 0.7
Bore	16	16	16	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	100	125	150	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Chlore libre	0.31	0.428	0.68	10	mg/l	
Chlore total	0.42	0.603	0.97	4	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.8	2.5	3.2	2	µg/l	
Chloroforme	0	0.31	0.62	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	3	3.85	4.7	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.2	1.55	1.9	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	6	8.21	10.42	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

**UP - STATION BERANGE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	18	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		41	18	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		18	18	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	18	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	18	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	18	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	4	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		2	4	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	282	303.25	337	4	mg/l	
pH à température de l'eau	7.13	7.566	8.23	19	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.24	7.278	7.32	4	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	22.85	24.613	28.95	12	°F	
Titre Hydrotimétrique	26.87	28.195	31.2	12	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.181	0.32	19	NFU	<= 2
Mancozèbe				4	µg/l	<= 0.1
Manèbe				3	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	12.8	15.516	22	19	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	4	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Calcium	103.2	107.827	116.9	12	mg/l	
Chlorures	26.7	31.1	33.8	12	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	560	601.75	642	12	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	2.3	3.255	5	12	mg/l	
Potassium	1	1.175	1.3	4	mg/l	
Sodium	13.4	14.85	16.5	4	mg/l	<= 200
Sulfates	19.4	22.692	26.1	12	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.36	0.9	15	mg/l C	<= 2
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.055	0.07	0.078	4	µg/l	<= 0.1
Déséthylatrazine	0.007	0.008	0.009	4	µg/l	<= 0.1
Déséthylterbuthylazine	0.012	0.017	0.02	4	µg/l	<= 0.1
Terbuthylazin déséthyl-2-hydro	0	0.003	0.006	4	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrates	11.4	13.308	15.1	12	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.23	0.263	0.29	4	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	4	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Baryum	0	0.006	0.012	4	mg/l	<= 0.7
Bore	33	37.25	44	4	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Fluorures	0	27.5	60	4	µg/l	<= 1500

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Mercure	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	4	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	4	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	
Pesticides totaux	0.102	0.135	0.152	4	µg/l	<= 0.5
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	41	41	41	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.06	0.06	0.06	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.1	0.378	0.65	19	mg/l	
Chlore total	0.14	0.408	0.65	12	mg/l	
Bromates	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.7	3.35	4.7	4	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	4	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.1	2.275	3.2	4	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0.355	0.82	4	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.8	5.98	8.5	4	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Atrazine	0	0.003	0.006	4	µg/l	<= 0.1
Simazine	0.028	0.035	0.041	4	µg/l	<= 0.1
Total Terbutylazine et Métabo	0.02	0.02	0.02	1	µg/l	<= 0.5

**UP - STATION BOIS DU PEILLOU**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	10	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		17	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		20	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	10	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	10	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	10	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		2	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	375	378.5	382	2	mg/l	
pH à température de l'eau	6.81	7.141	7.57	10	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.11	7.11	7.11	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	30.7	34.638	38.25	4	°F	
Titre Hydrotimétrique	31.87	35.865	40.94	4	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Turbidité	0.13	0.254	0.64	10	NFU	<= 1
Mancozèbe				2	µg/l	<= 0.1
Manèbe				2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	17.3	18.86	20.8	10	°C	<= 25
Fer total	0	6.5	13	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	116.6	128.475	145	4	mg/l	
Chlorures	10.9	14.7	18.5	4	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	586	683.75	767	4	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	6.6	9.1	11.4	4	mg/l	
Potassium	0.4	0.45	0.5	2	mg/l	
Sodium	5.6	5.95	6.3	2	mg/l	<= 200
Sulfates	15.7	18.3	20.9	4	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.233	0.6	6	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Nitrates	3.6	5.075	6.8	4	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.07	0.07	0.07	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0.012	0.024	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.011	0.012	0.013	2	mg/l	<= 0.7
Bore	16	16.5	17	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	120	140	160	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3



Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Anthraquinone	0.005	0.008	0.011	2	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0.005	0.008	0.011	2	µg/l	<= 0.5
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	13	13	13	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.04	0.04	0.04	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.26	0.396	0.63	10	mg/l	
Chlore total	0.29	0.37	0.44	4	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	2.4	2.7	3	2	µg/l	
Chloroforme	0.58	1.19	1.8	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	4.3	5.25	6.2	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.8	2.75	3.7	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	9.68	11.89	14.1	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

**UP - STATION LA CROUZETTE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	18	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	18	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		8	18	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	18	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	18	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	18	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	4	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		2	4	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	479	491.25	503	4	mg/l	
pH à température de l'eau	6.79	7.034	7.4	18	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	6.82	6.853	6.92	4	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	39.15	40.388	41.35	12	°F	
Titre Hydrotimétrique	36.93	48.728	52.33	12	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Turbidité	0	0.161	0.38	18	NFU	<= 1
Mancozèbe				4	µg/l	<= 0.1
Manèbe				3	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	13.5	19.006	22.8	18	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	4	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Calcium	136.7	172.773	185.3	12	mg/l	
Chlorures	68	71.375	74	12	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	997	1090.083	1135	12	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	6.7	13.464	14.9	12	mg/l	
Potassium	4.9	5.225	5.4	4	mg/l	
Sodium	41.3	44	49.4	4	mg/l	<= 200
Sulfates	82	86.342	91	12	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.357	0.9	14	mg/l C	<= 2
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0.011	0.023	4	µg/l	<= 0.1
Déséthylatrazine	0	0.002	0.007	4	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrates	15.3	16.775	19.1	12	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.32	0.335	0.35	4	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	4	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Baryum	0.035	0.037	0.039	4	mg/l	<= 0.7
Bore	38	46	50	4	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Fluorures	110	160	190	4	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	4	µg/l	<= 10

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	4	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	4	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	
Pesticides totaux	0	0.016	0.029	4	µg/l	<= 0.5
Activité alpha totale	0.04	0.04	0.04	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	169	169	169	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.19	0.19	0.19	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.26	1.993	28	18	mg/l	
Chlore total	0.29	0.498	0.66	12	mg/l	
Bromates	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	4	µg/l	
Chloroforme	0.52	0.71	0.94	4	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	4	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	4	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.52	0.71	0.94	4	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Simazine	0	0.003	0.007	4	µg/l	<= 0.1

**UP - STATION TUILERIES CANDINIÈRES**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		88	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	10	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	10	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	10	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	406	409	412	2	mg/l	
pH à température de l'eau	6.8	7.192	7.86	11	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	6.97	6.975	6.98	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	33.1	33.38	33.8	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	36.04	37.508	39.57	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0.185	0.36	11	NFU	<= 2
Mancozèbe				2	µg/l	<= 0.1
Manèbe				1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	14.5	18.173	20.4	11	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	133.3	139.44	147.6	5	mg/l	
Chlorures	24.1	24.86	25.8	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	700	721	749	5	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	5.7	6.44	6.9	5	mg/l	
Potassium	1.5	1.6	1.7	2	mg/l	
Sodium	13.4	13.4	13.4	2	mg/l	<= 200
Sulfates	20.3	22.06	23.3	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.271	0.5	7	mg/l C	<= 2
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.026	0.034	0.041	2	µg/l	<= 0.1
Déséthylterbutylazine	0	0.003	0.005	2	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	13	13.58	14.2	5	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.26	0.27	0.28	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.018	0.019	0.019	2	mg/l	<= 0.7
Bore	27	34.5	42	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	60	60	60	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Pesticides totaux	0.038	0.045	0.051	2	µg/l	<= 0.5
Chlore libre	0.16	0.275	0.34	11	mg/l	
Chlore total	0.32	0.35	0.43	5	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanés totaux (4)	0	0	0	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Simazine	0.007	0.009	0.01	2	µg/l	<= 0.1

**ZD - MALRIVES**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	24	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	19	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	19	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		17	19	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	19	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	24	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	19	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	19	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	24	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	6.8	7.314	7.89	45	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Turbidité	0	0.181	0.44	43	NFU	<= 2
Température de l'eau	11.7	19.246	26.1	46	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Conductivité à 20°C				1	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C	594	747.3	1131	20	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0.004	0.08	19	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0.135	0.185	0.234	2	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Plomb	0	2.5	5	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.09	0.236	0.45	45	mg/l	
Chlore total	0.13	0.288	0.47	21	mg/l	

ZD - S.G-C CROUZETTE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	24	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	33	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	33	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	33	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	33	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	24	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	33	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	33	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	24	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	6.8	7.113	7.5	60	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	33	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	33	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	33	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	33	Qualitatif	
Turbidité	0	0.155	0.48	57	NFU	<= 2
Température de l'eau	1.8	17.977	26.5	60	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	3	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	712	1076.818	1147	33	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	33	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	3	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	3	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Cuivre	0	0.125	0.269	3	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	3	µg/l	<= 20
Plomb	0	3	7	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.1	0.262	0.56	60	mg/l	
Chlore total	0.1	0.331	0.59	36	mg/l	

ZD - S.G.C-BERANGE CANDINIÈRE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	17	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	34	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		120	34	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	34	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	34	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	17	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	34	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		2	34	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	17	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.01	7.421	7.7	55	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	34	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	34	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	34	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	34	Qualitatif	
Turbidité	0	0.164	0.48	51	NFU	<= 2
Température de l'eau	12.5	19.78	27.8	56	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	4	µg/l	<= 200
Conductivité à 20°C				1	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C	442	625.8	706	35	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	34	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	4	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	4	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Cuivre	0.011	0.053	0.078	4	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	4	µg/l	<= 20
Plomb	0	4	16	4	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	5	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.06	0.22	0.43	55	mg/l	
Chlore total	0.09	0.262	0.49	38	mg/l	



ZD - ZA PATUS

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	4	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	4	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.12	7.522	8.04	9	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Turbidité	0.07	0.157	0.26	9	NFU	<= 2
Température de l'eau	11.2	22.65	29.6	10	°C	<= 25
Conductivité à 20°C				1	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C	744	754	767	5	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0.015	0.028	4	mg/l	<= 0.2
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Chlore libre	0.01	0.037	0.12	9	mg/l	
Chlore total	0.06	0.095	0.13	4	mg/l	

**ZD - 230S.G.C-FONTBONNE BAS SERVICE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	15	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		1	18	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	18	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		99	18	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	18	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	15	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	18	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	18	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	15	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.1	7.489	8.34	36	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	18	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	18	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	18	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	18	Qualitatif	
Turbidité	0.03	0.212	0.67	33	NFU	<= 2
Température de l'eau	10.2	19.117	25.7	41	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	3	µg/l	<= 200
Conductivité à 20°C				5	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C	596	655.696	846	23	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	18	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	3	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	3	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Cuivre	0.02	0.051	0.081	3	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	3	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	8	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.04	0.203	0.72	36	mg/l	
Chlore total	0.06	0.255	0.81	21	mg/l	

**ZD - 33S.G.C-FONTBONNE HAUT SERVICE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	17	n/100ml	= 0
	0		0	14	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		57	14	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		56	14	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	14	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	17	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	14	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	14	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	17	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.22	7.564	8.16	33	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	14	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	14	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	14	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	14	Qualitatif	
Turbidité	0.05	0.211	0.63	31	NFU	<= 2
Température de l'eau	11.7	19.546	28.9	39	°C	<= 25
Fer total	0	10.5	21	2	µg/l	<= 200
Conductivité à 20°C				6	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C	565	621.2	657	20	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	14	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0.112	0.161	0.209	2	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Plomb	5	5.5	6	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0.015	0.12	8	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.07	0.212	0.39	33	mg/l	
Chlore total	0.15	0.305	0.47	16	mg/l	

## 6.5 Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Installation de production

	2019	2020	N/N-1
<b>Pompage de Bérange</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	610 502	569 868	-6,7%
Energie facturée consommée (kWh)	610 502	569 868	-6,7%
<b>Pompage de Fontmagne</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	448 628	431 138	-3,9%
Energie facturée consommée (kWh)	448 628	431 138	-3,9%
<b>Pompage de la Crouzette</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	1 002 095	1 002 639	0,1%
Energie facturée consommée (kWh)	1 002 095	1 002 639	0,1%
<b>Pompage de Mougères</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	932 651	1 006 494	7,9%
Energie facturée consommée (kWh)	932 651	1 006 494	7,9%
<b>Pompage des Candinières</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	343 656	373 922	8,8%
Energie facturée consommée (kWh)	343 656	373 922	8,8%
<b>Pompage du Peillou</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	205 466	222 330	8,2%
Energie facturée consommée (kWh)	205 466	222 330	8,2%

## Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2019	2020	N/N-1
<b>Reprise de Castries</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	109 429	110 432	0,9%
Energie facturée consommée (kWh)	109 429	110 432	0,9%
<b>Reprise Fontbonne BS vers HS</b>			
Energie facturée consommée (kWh)	248 413	248 312	-0,0%
<b>Reprise La Gardie</b>			
Energie facturée consommée (kWh)	193 384	185 287	-4,2%
<b>Reprise Malrives</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	331 428	337 476	1,8%
Energie facturée consommée (kWh)	331 428	337 476	1,8%
<b>Reprise Pierre Plantée</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	46 260	43 741	-5,4%
Energie facturée consommée (kWh)	46 260	43 741	-5,4%
<b>Surpresseur Assas</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	7 717	9 961	29,1%
Energie facturée consommée (kWh)	7 717	9 961	29,1%
<b>Surpresseur de Saint Geniès</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	16 733	7 876	-52,9%
Energie facturée consommée (kWh)	16 733	7 876	-52,9%
<b>Surpresseur Montaud</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	3 956	5 194	31,3%
Energie facturée consommée (kWh)	3 956	5 194	31,3%
<b>Surpresseur Planchenault</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	4 118	3 850	-6,5%
Energie facturée consommée (kWh)	4 118	3 850	-6,5%
<b>Surpresseur St H. de Beauvoir</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	4 818	5 826	20,9%
Energie facturée consommée (kWh)	4 818	5 826	20,9%
<b>Surpresseur St Jean-de-Cornies</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	5 540	6 731	21,5%
Energie facturée consommée (kWh)	5 540	6 731	21,5%

Réservoir ou château d'eau	2019	2020	N/N-1
<b>Assas- Le Raoulet</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	7 717	9 961	29,1%
Energie facturée consommée (kWh)	7 717	9 961	29,1%
<b>Bâche Bérange</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	610 502	569 868	-6,7%
Energie facturée consommée (kWh)	610 502	569 868	-6,7%
<b>Beaulieu</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	41	34	-17,1%
Energie facturée consommée (kWh)	41	34	-17,1%
<b>Boisseron (Planchenault)</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	4 118	3 850	-6,5%
Energie facturée consommée (kWh)	4 118	3 850	-6,5%
<b>Castelnaud Le Caylus</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	61 695	73 260	18,7%
Energie facturée consommée (kWh)	61 965	73 260	18,2%
<b>Castelnaud-Le-Lez 1</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	1 002 095	1 002 639	0,1%
Energie facturée consommée (kWh)	1 002 095	1 002 639	0,1%
<b>Castelnaud-Le-Lez 2</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	193 384	185 287	-4,2%
Energie facturée consommée (kWh)	193 384	185 287	-4,2%
<b>Castries 1</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	109 429	110 432	0,9%
Energie facturée consommée (kWh)	109 429	110 432	0,9%
<b>Castries 2</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	331 428	337 476	1,8%
Energie facturée consommée (kWh)	331 428	337 476	1,8%
<b>Galargues</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	709	827	16,6%
Energie facturée consommée (kWh)	709	827	16,6%
<b>Pierre Plantée</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	46 260	43 741	-5,4%
Energie facturée consommée (kWh)	46 260	43 741	-5,4%
<b>Restinclières</b>			
Energie relevée consommée (kWh)		17	
<b>St Drézéry-Le Miradou</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	0	639	100%
Energie facturée consommée (kWh)	0	639	100%
<b>St Génès des Mourgues 1</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	0		
Energie facturée consommée (kWh)	0		
<b>Teyran Plan Redon</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	41 013	16 528	-59,7%
Energie facturée consommée (kWh)	41 013	16 528	-59,7%
<b>Teyran Village</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	1		
Energie facturée consommée (kWh)	1		

## 6.6 Annexes financières

### → *Les modalités d'établissement du CARE*

#### 6.6.1.1 Introduction générale

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

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

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

L'organisation de la Société **Michel RUAS** au sein de la Région **SUD** 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 **Michel RUAS** a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

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

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

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

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

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

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

### **6.6.1.3 Faits Marquants**

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

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

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

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

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

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

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

En pratique, à compter du 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 m<sup>3</sup> assujettis par une facture distincte de celle de l'eau potable, ils sont traités avec les mêmes règles que les contrats d'eau potable tel que décrit ci-dessus.



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

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

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

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

## 1. Produits

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

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

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

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

## 2. Charges

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

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

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

## **2.1. Charges exclusivement imputables au contrat**

Ces charges comprennent :

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

### **2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation**

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

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

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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.

- Investissements du domaine privé

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

### 2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

#### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

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

### **2.2. Charges réparties**

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

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

#### **2.2.1. Principe de répartition**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **2.2.2. Prise en compte des frais centraux**

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

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

## **2.3. Autres charges**

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

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

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

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

### **2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise**

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

## **2.4. Autres informations**

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

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les

risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

---

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 2007, 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 2007.*

→ **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.

## 6.7 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'à  
until

2021-08-20

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

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



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

Notre certificat électronique consultable sur [afnor.org](https://afnor.org) fait foi en l'absence de la certification de l'organisme. The electronic certificate with serial number [afnor.org](https://afnor.org), which is visible  
for the company is certified. Association AFNOR-Certification, Certification de Systèmes de Management, Publicité déposée en [afnor.org](https://afnor.org), COPAC association n°163851.  
Management System Certification, Europe-wide registration number AFNOR, est un marque déposée AFNOR à enregistrée trademark. ©2011 - 11014 - 102214

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 80 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 475 076 002 RCS Boulogne - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION





# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

### ISO 9001 : 2015

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

**Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS**

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

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

**2018-11-10**

Jusqu'au  
Until

**2021-11-09**

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

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the certificate electronic certificate on [www.afnor.org](https://www.afnor.org), led to an archive del de la certification de l'organisme. The new franc certificate only available at [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
Please to see line del the company to control. Accreditation ISO 9001:2015, Certification de Système de Management, Votée Révision sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
AFNOR, autorisation n°10001, Management System Certification, France registration n° 100001001  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR est un sigle de l'organisme. ©2018 AFNOR Certification



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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

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



Flashes ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Find the official electronic certificate on [www.afnor.org](http://www.afnor.org), or on the paper copy of the certification or registration. The electronic certificate only available if [www.afnor.org](http://www.afnor.org) allows it and that the company is member Accreditation COPRAC (FR 001) Certification de Systèmes de Management, France Régionale N° 20030263.  
COPRAC n°001001, Management System Certification, France Régionale N° 20030263.  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR est un organisme d'intérêt public. CERTIF 000017/01/2016

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 80 00  
SAS au capital de 18 167 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://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.

## 6.8 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<sup>er</sup> 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](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

### ***Instruction budgétaire et comptable***

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

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

## ***Service public de l'eau***

### ***Directive cadre eau potable***

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

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

### ***Préservation de la ressource en eau***

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

### ***Captages d'eau potable***

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

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et/ou de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable, pour les captages dont le débit est inférieur à 100 m<sup>3</sup>/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.

## 6.9 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 : m<sup>3</sup>/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 : m<sup>3</sup>/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 : m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 (m<sup>3</sup>/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 Mm<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/j** : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

**Taux de mutation (demandes d'abonnement) :**

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

**Taux de réclamations [P155.1] :**

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

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

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

**Volume comptabilisé :**

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

**Volume consommateurs sans comptage :**

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

**Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

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

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

## 6.10 Autres annexes

<b>Intitulé</b>	<b>Description</b>	<b>Nombre de pages</b>
Annexe 1	Répartition des volumes par sites	1
Annexe 2	Evolution annuelle des volumes prélevés et suivi de la pluviométrie	1
Annexe 3	Détail des non-conformités par rapport aux limites de qualité	1
Annexe 4	Détail de non-conformités par rapport aux références de qualité	2
Annexe 5	Détail des travaux réalisés par la Collectivité au cours de l'exercice	1

→ Annexe 1 : Répartition des volumes par sites pour l'année 2020

Mois	Production par zones									
	Crouzette	Ex. CGPSL	Mougères	Bérange	Fontmagne	Candinières	Peillou	Ach.Patus	Ex. Sussargues	Total m3
Janvier	177 701	16 054	91 022	62 543	66 845	43 642	18 399	165	13 019	460 317
Février	168 569	13 997	90 316	60 911	63 536	44 674	8 402	200	11 899	436 608
Mars	188 291	14 380	119 686	94 413	0	41 101	36 110	148	14 578	479 749
Avril	183 231	13 213	104 784	81 049	52 856	37 608	30 592	192	16 978	490 312
Mai	200 994	13 259	118 429	86 794	86 341	39 064	26 620	248	22 384	558 490
Juin	219 596	17 701	128 477	87 000	89 875	37 160	38 840	278	23 994	601 226
Juillet	247 296	22 951	157 103	102 682	116 642	45 590	43 959	538	31 475	713 810
Août	233 306	24 851	148 633	95 484	105 086	41 441	43 230	508	27 801	667 688
Septembre	196 685	19 591	124 504	76 211	77 903	35 412	25 413	695	19 830	536 823
Octobre	182 274	16 480	102 084	78 036	65 181	33 442	25 062	789	17 099	486 868
Novembre	170 578	19 157	106 710	83 935	61 520	29 679	16 871	630	14 473	469 923
Décembre	168 347	15 388	131 577	86 565	61 112	38 012	0	498	14 332	486 111
Total	2 336 868	207 022	1 423 325	995 623	846 897	466 825	313 498	4 889	227 862	6 387 925

→ Annexe 2 : Evolution des volumes prélevés et suivi de la pluviométrie pour l'année 2020

mois	Pluviométrie (mm)		Volumes (m3)				Cumul.	
	A	"A-1"	A	"A-1"	A-"A-1"	A/"A-1"		
janvier	22	2	460 317	454 489	5 828	1,28%	5 828	1,28%
février	12	6	436 608	418 574	18 034	4,31%	23 862	2,73%
mars	16	4	479 749	486 926	-7 177	-1,47%	16 685	1,23%
avril	147	39	490 312	477 820	12 493	2,61%	29 177	1,59%
mai	65	86	558 490	526 122	32 368	6,15%	61 545	2,60%
juin	14	5	601 226	619 725	-18 499	-2,98%	43 046	1,44%
juillet	7	28	713 810	702 187	11 623	1,66%	54 670	1,48%
août	56	11	667 688	663 534	4 154	0,63%	58 824	1,35%
septembre	139	51	536 823	554 183	-17 360	-3,13%	41 464	0,85%
octobre	20	185	486 868	495 569	-8 701	-1,76%	32 762	0,61%
novembre	48	160	469 923	456 616	13 307	2,91%	46 069	0,79%
décembre	80	20	486 111	503 612	-17 501	-3,48%	28 568	0,45%

A	625		6 387 925			
"A-1"	597		6 359 357			
A - "A-1"	27		28 568			
A / "A-1"	4,60%		0,45%			

→ *Annexe 3 : Détail des non-conformités par rapport aux limites de qualité*

Lors de l'exercice 2020, aucune non-conformité par rapport aux limites de qualité n'a été enregistrée.



→ Annexe 4 : Détail des non-conformités par rapport aux références de qualité

Date	Contrat	Commune	Pt PLV Adresse	Programme	Paramètre	Valeur	Unité	Conformité	Type de seuil	Commentaires/Plan d'actions
03/01/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	STATION LA CROUZETTE	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1107	µS/cm	N	Référence de qualité	
15/05/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	STATION LA CROUZETTE	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1112	µS/cm	N	Référence de qualité	
16/03/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	STATION LA CROUZETTE	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1115	µS/cm	N	Référence de qualité	
21/12/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	STATION LA CROUZETTE	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1135	µS/cm	N	Référence de qualité	
23/07/2020	JA065	SAINT VINCENT DE BARBEYRARGUES	UP Fictive PATUS ACHAT SA	Suivi Qualité Production	Température de l'eau	29,3	°C	N	Référence de qualité	
30/06/2020	JA065	SAINT VINCENT DE BARBEYRARGUES	UP Fictive PATUS ACHAT SA	Suivi Qualité Production	Température de l'eau	25,6	°C	N	Référence de qualité	
22/10/2020	JA065	SAINT HILAIRE DE BEAUVOIR	RESERVOIR BOIS DU PEILLOU	CONTRÔLE OFFICIEL	Equ. Calco (0;1;2;3;4)	0	Qualitatif	N	Référence de qualité	
07/01/2020	JA065	CASTRIES	CENTRE CASTRIES	SU/VI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	26,4	°C	N	Référence de qualité	
08/06/2020	JA065	CASTRIES	CENTRE CASTRIES	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	25,7	°C	N	Référence de qualité	
06/08/2020	JA065	BAILLARGUES	CENTRE BAILLARGUES	06_CS pour Pb Ni Cu (CP)	Température de l'eau	27,8	°C	N	Référence de qualité	
08/06/2020	JA065	BAILLARGUES	CENTRE BAILLARGUES	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	27,8	°C	N	Référence de qualité	
01/07/2020	JA065	CASTRIES	Cimetière St Lazare	SU/VI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	25,8	°C	N	Référence de qualité	
01/07/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	CENTRE CASTELNAU	SU/VI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	25,7	°C	N	Référence de qualité	
06/03/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	CENTRE CASTELNAU	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1127	µS/cm	N	Référence de qualité	
08/06/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	CENTRE CASTELNAU	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	26,2	°C	N	Référence de qualité	
07/01/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	CENTRE CASTELNAU	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1101	µS/cm	N	Référence de qualité	
18/02/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	CENTRE CASTELNAU	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1114	µS/cm	N	Référence de qualité	
21/08/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	CENTRE CASTELNAU	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	25,8	°C	N	Référence de qualité	
24/09/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	CENTRE CASTELNAU	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1141	µS/cm	N	Référence de qualité	
30/07/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	CENTRE CASTELNAU	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1107	µS/cm	N	Référence de qualité	
01/10/2020	JA065	CLAPIERS	CENTRE CLAPIERS - Mairie	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1147	µS/cm	N	Référence de qualité	
07/02/2020	JA065	CLAPIERS	CENTRE CLAPIERS - Mairie	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1136	µS/cm	N	Référence de qualité	
05/07/2020	JA065	CLAPIERS	CENTRE CLAPIERS - Mairie	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1104	µS/cm	N	Référence de qualité	
08/12/2020	JA065	CLAPIERS	CENTRE CLAPIERS - Mairie	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1110	µS/cm	N	Référence de qualité	
10/02/2020	JA065	CLAPIERS	CENTRE CLAPIERS - Mairie	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1117	µS/cm	N	Référence de qualité	
11/08/2020	JA065	CLAPIERS	CENTRE CLAPIERS - Mairie	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	25,1	°C	N	Référence de qualité	
11/08/2020	JA065	CLAPIERS	CENTRE CLAPIERS - Mairie	06_CS pour Pb Ni Cu (CP)	Température de l'eau	25,1	°C	N	Référence de qualité	

Date	Contrat	Commune	Pt PLV Adresse	Programme	Paramètre	Valeur	Unité	Conformité	Type de seuil	Commentaires/Plan d'actions
17/09/2020	JA065	CLAPIERS	CENTRE CLAPIERS - Mairie	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1116	µS/cm	N	Référence de qualité	
07/01/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	Cimetière Champ Juvénal	SUIVI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	26,5	°C	N	Référence de qualité	
08/06/2020	JA065	CAMPAGNE	CENTRE CAMPAGNE	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	25,4	°C	N	Référence de qualité	
30/06/2020	JA065	SAINTE HILAIRE DE BEAUVOIR	CTRE SAINTE HILAIRE DE BEAUVOIR	SUIVI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	25,2	°C	N	Référence de qualité	
17/09/2020	JA065	GARRIGUES	CENTRE GARRIGUES	CONTRÔLE OFFICIEL	Bact et spores sulfito-rédu	1	n/100ml	N	Référence de qualité	CA réalisée le 22/09 par Veolia => conforme (0/100 ml) et par l'ARS 34 le 28/09 => conforme (0/100 ml)
30/06/2020	JA065	BEAULIEU	Cimetière BEAULIEU BS	SUIVI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	25,7	°C	N	Référence de qualité	
08/07/2020	JA065	MONTAUD	CENTRE MONTAUD	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	28,9	°C	N	Référence de qualité	
07/08/2020	JA065	MONTAUD	CENTRE MONTAUD	06_CS pour Pb Ni Cu (CP)	Température de l'eau	28,9	°C	N	Référence de qualité	
08/06/2020	JA065	SAINTE JEAN DE CORNIES	CENTRE ST JEAN DE CORNIES	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	25,4	°C	N	Référence de qualité	
23/07/2020	JA065	MONTAUD	Cimetière Chemin des Crouzet	SUIVI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	27,3	°C	N	Référence de qualité	
23/07/2020	JA065	SAINTE BAUZILLE DE MONTMEL	Cimetière (rob ext)	SUIVI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	25,7	°C	N	Référence de qualité	
23/07/2020	JA065	SAINTE JEAN DE CORNIES	Cimetière - Chemin de St Hilaire	SUIVI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	25,1	°C	N	Référence de qualité	
06/08/2020	JA065	ASSAS	CENTRE ASSAS	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	25,2	°C	N	Référence de qualité	
01/07/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	CRECHE DE CAYLUS	SUIVI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	26,1	°C	N	Référence de qualité	
03/06/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	42 av de Vénus_Pt variable a	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1131	µS/cm	N	Référence de qualité	
06/08/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	42 av de Vénus_Pt variable a	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1127	µS/cm	N	Référence de qualité	
06/08/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	42 av de Vénus_Pt variable a	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	25,3	°C	N	Référence de qualité	
20/05/2020	JA065	CASTELNAU LE LEZ	42 av de Vénus_Pt variable a	CONTRÔLE OFFICIEL	Conductivité à 25°C	1107	µS/cm	N	Référence de qualité	
08/06/2020	JA065	SAINTE VINCENT DE BARBEYRARGUES	Point Variable ZA Patus	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	29,6	°C	N	Référence de qualité	
08/06/2020	JA065	SAINTE VINCENT DE BARBEYRARGUES	Point Variable ZA Patus	CONTRÔLE OFFICIEL	Température de l'eau	29,6	°C	N	Référence de qualité	
23/07/2020	JA065	SAINTE VINCENT DE BARBEYRARGUES	Centrale PIC BETON - Lavabo	SUIVI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	25,1	°C	N	Référence de qualité	
30/06/2020	JA065	SAINTE VINCENT DE BARBEYRARGUES	Centrale PIC BETON - Lavabo	SUIVI DE QUALITE EAU	Température de l'eau	25,6	°C	N	Référence de qualité	

→ Annexe 5 : Détail des travaux réalisés par la Collectivité au cours de l'exercice 2020

Type travaux	sous-type travaux	Commune	Opération	Adresse	Linéaire (m)	DN (mm)	Type rés
Extension		Assas	Cave Coopérative	Rte de Ste Croix	543	100	Distribution
Extension		Baillargues	Quartier G. Bizet		70	60	Distribution
Extension		Baillargues	Quartier G. Bizet		18	100	Distribution
Extension		Baillargues	Quartier G. Bizet		820	150	Distribution
Extension	Nouvelle alimentation	Baillargues	Feeder Rural	Castries / Baillargues	3 200	300	Distribution
Renouvellement	Renforcement	Baillargues		Rue Jean Moulin	424	250	Distribution
Extension		Baillargues	Némésis	Quartier G. Bizet	40	150	Distribution
Extension		Buzignargues	Le Moal	Draye de la Blanquette	62	150	Distribution
Renouvellement	Dévoisement	Castelnau-le-Lez		Chemin des Mendrous	78	200	Distribution
Renouvellement	Renforcement	Galargues		Rue des Lavandières	135	400	Feeder
Renouvellement	Renforcement	Galargues		Rue des Lavandières	135	150	Distribution
Extension	Maillage	Garrigues		Rte de Campagne / lot. La Laurisse	200	150	Distribution
Extension		Restinclières	Lotissement Les Mirabelles		49	60	Distribution
Extension		Restinclières	Lotissement Les Mirabelles		10	150	Distribution
Renouvellement	Renforcement	Saint Génies des Mourgues	Giratoire	RD 610	570	400	Feeder
Extension		Saint Génies des Mourgues	Lotissement La Promenade des Costes		81	60	Distribution
Extension		Saint Jean de Cornies	Lotissement La Tuilerie		145	100	Distribution
Extension		Saint Jean de Cornies	Lotissement La Tuilerie		25	150	Distribution
Extension		Teyran	Lotissement Le Mas d'Esprit		72	60	Distribution
Extension		Teyran	Lotissement Le Mas d'Esprit		370	100	Distribution
Extension		Teyran	Lotissement Le Mas d'Esprit		845	150	Distribution
<b>Total</b>					<b>7 891</b>		



**Ressourcer le monde**

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

[www.veolia.com](http://www.veolia.com)