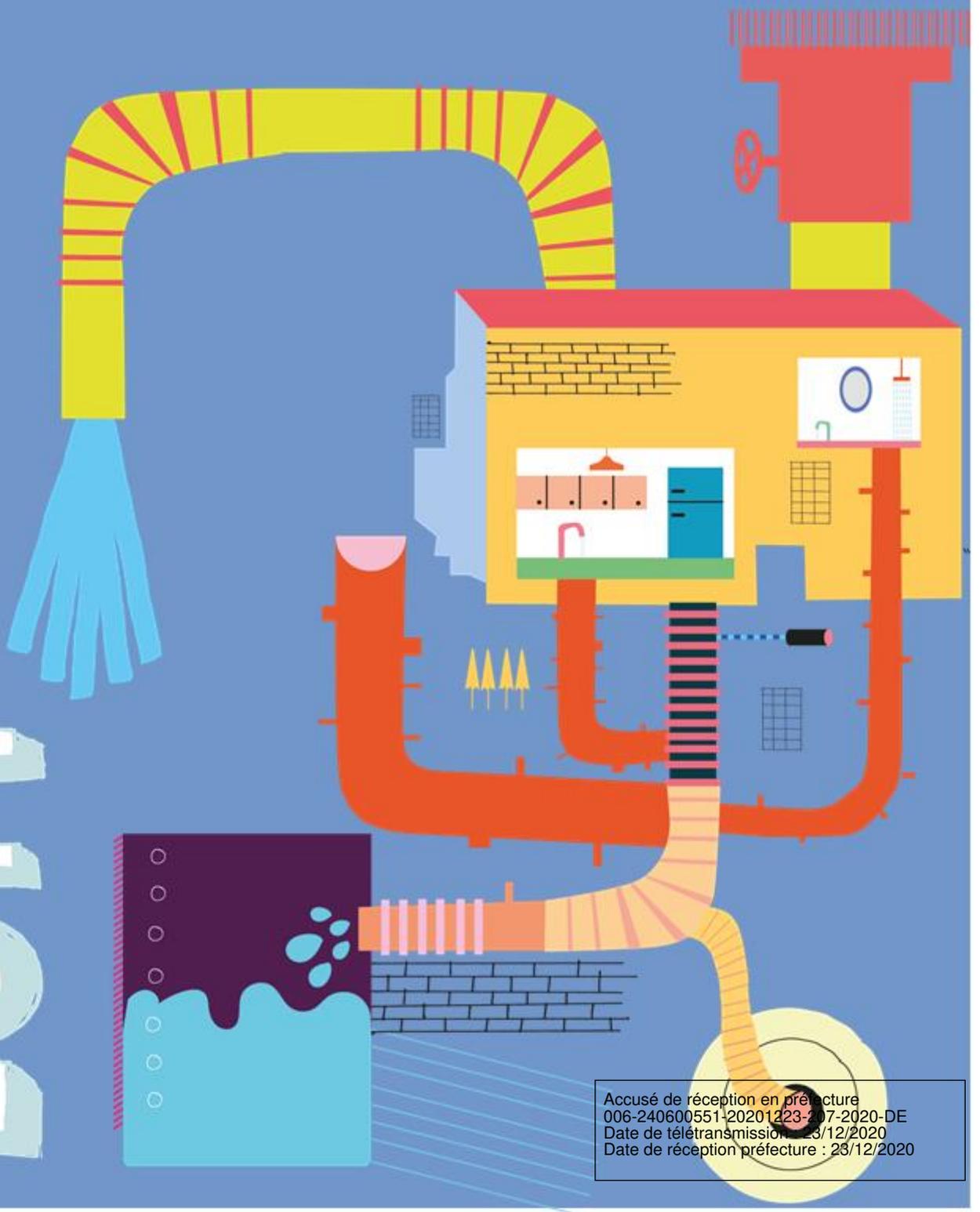


# RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

CA RIVIERA FRANCAISE - SIECL (Eau)

2019



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## **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>
	<b>Identifier rapidement nos engagements clés</b>
	<b>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</b>
	<b>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</b>

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

# L'édito



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2019

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous adresser le Rapport Annuel du Déléguataire qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau ou de l'assainissement de l'année 2019.

J'ai pleinement conscience que, dans ce contexte d'épidémie de Covid-19, la dynamique dans laquelle nous étions il y a encore quelques mois peut paraître lointaine. Cependant les défis que nous avons relevés ensemble, ceux auxquels nous faisons face aujourd'hui sont riches d'enseignements. La résilience fait partie de nos métiers, et c'est ensemble que nous trouverons les solutions pour répondre aux défis à venir, à commencer par la nécessaire relance économique, qui devrait être une occasion d'accélérer la transformation écologique et sanitaire, plus que jamais vitale.

A travers les différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, présentes dans ce Rapport, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent 24h/24 auprès de vous.

A l'heure du combat contre l'épidémie de Covid-19, l'eau est une ressource plus précieuse que jamais. Dans cette période inédite, l'accès à l'eau est indispensable pour faire barrière au virus, et les Français ont plus que jamais conscience de l'importance de la préserver.

L'Eau est le « marqueur du changement climatique ». La sécheresse de l'été 2019 et les inondations de l'automne l'ont confirmé. Aux inquiétudes mesurables des concitoyens liées à ce changement climatique s'ajoutent celles portant sur la qualité de l'eau distribuée et la présence des nouveaux polluants dans les milieux aquatiques.

Pour répondre à ces enjeux, Veolia s'est engagé avec volontarisme pour relever les défis patrimoniaux, technologiques et sociaux des services d'eau et d'assainissement, au coeur des Assises de l'Eau. Avec l'ensemble de la profession, au sein de la FP2E, nous avons défini les actions clés sur lesquelles nous nous proposons d'avancer pour améliorer toujours davantage le service apporté aux consommateurs.

Plus particulièrement, Veolia a rassemblé cette année dans un Livre Blanc des initiatives innovantes susceptibles de vous inspirer pour positionner vos territoires à la pointe de la transformation écologique.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Les femmes et les hommes de Veolia Eau France, représentés par notre Directeur de Territoire sont à vos côtés pour vous permettre de répondre aux défis d'aujourd'hui et d'anticiper ceux, nombreux, à venir.

Soyez certain de leur engagement pour co-construire avec vous les solutions les plus adaptées à votre service d'eau ou d'assainissement.

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 Veolia Eau France

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>9</b>
1.1. Un dispositif à votre service .....	10
1.2. Présentation du contrat .....	24
1.3. Les chiffres clés .....	26
1.4. L'essentiel de l'année 2019 .....	27
1.5. Les indicateurs réglementaires 2019 .....	32
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019 .....	33
1.7. Le prix du service public de l'eau .....	35
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>37</b>
2.1. Les consommateurs abonnés du service .....	39
2.2. La satisfaction des consommateurs .....	40
2.3. Données économiques .....	41
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE .....</b>	<b>43</b>
3.1. L'inventaire des installations .....	44
3.2. L'inventaire des réseaux .....	47
3.3. Gestion du patrimoine .....	53
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>63</b>
4.1. La qualité de l'eau .....	64
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....	67
4.3. La maintenance du patrimoine .....	80
4.4. L'efficacité environnementale .....	88
<b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>91</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	92
5.2. Les investissements et le renouvellement .....	95
5.3. Les engagements à incidence financière .....	99
<b>6. ANNEXES .....</b>	<b>103</b>
6.1. Les données consommateurs par commune .....	104
6.2. Le synoptique du réseau .....	105
6.3. La qualité de l'eau .....	107
6.4. Le bilan énergétique du patrimoine .....	134
6.5. Les engagements spécifiques au service .....	138
6.6. Annexes financières .....	147
6.7. Reconnaissance et certification de service .....	156
6.8. Actualité réglementaire 2019 .....	159
6.9. Glossaire .....	163
6.10. Autres annexes .....	169

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

# 1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



Accuse de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

# 1.1. Un dispositif à votre service

## VOTRE LIEU D'ACCUEIL

**Veolia Eau - Orfeo**  
**30, rue Henri Gréville**  
**06500 Menton**  
**Tel : 0 969 322 324**  
**Fax : 04.92.29.69.21**

## TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

### UNE ORGANISATION REACTIVE

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'eau.

#### → *Les fonctions support : des services experts*

Chaque Territoire de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

- ◆ la clientèle,
- ◆ la maîtrise technique et l'aide à l'exploitation,
- ◆ la qualité, la sécurité et l'environnement,
- ◆ les ressources humaines et la formation,
- ◆ la finance,
- ◆ l'informatique technique et de gestion,
- ◆ la communication,
- ◆ la veille juridique et réglementaire.





## ❖ Les services mutualisés

Dans le cadre d'un engagement permanent au service des Collectivités locales et des Consommateurs, l'exigence quotidienne de Veolia Eau est de délivrer un service de qualité irréprochable, de comprendre les besoins de ses Clients et d'apporter un soin extrême à répondre à leurs demandes. A cette fin, le capital d'expériences de Veolia Eau, le savoir-faire, les compétences et le dévouement de ses collaborateurs, sont mis à disposition de ses Clients.

La direction du Centre Régional Côte d'Azur de Veolia Eau est basée à Nice, 12 Boulevard René Cassin, et pilote l'activité sur l'ensemble du territoire des Alpes Maritimes au travers d'implantations locales d'Est en Ouest à Menton, Villefranche, Nice, St Laurent du Var, Antibes - Sophia Antipolis, Mandelieu. Cette organisation décentralisée de Veolia Eau, ses moyens d'expertise et d'intervention, lui permettent de servir ses clients dans les meilleures conditions, de favoriser le développement d'initiatives locales pour proposer des solutions sur mesure, d'être partout disponibles pour faire face aux situations courantes comme aux crises liées à des événements exceptionnels.

### → L'organisation de l'astreinte



Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client.

Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est :



A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### 1.1.1. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

#### → *Les outils informatiques d'exploitation*

Nous utilisons des applications informatiques adaptées à nos besoins, pour l'ensemble de nos tâches d'exploitation :

- ◆ la gestion patrimoniale des usines et la maintenance des équipements électromécaniques,
- ◆ le Système d'Information Géographique pour la cartographie des réseaux,
- ◆ la télésurveillance et la télégestion des installations,
- ◆ le suivi et le contrôle de la qualité de l'eau,
- ◆ la planification et le suivi des interventions terrain,
- ◆ la gestion clientèle.

#### → *Les outils de mobilité au service de l'efficacité*

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes et ordinateurs portables.

Sur ces outils de mobilité, ils peuvent :

- ◆ accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- ◆ être alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance,
- ◆ agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégeré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...),
- ◆ alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et la consolidation des données d'exploitation.

## SANTE, SECURITE ET PREVENTION AU TRAVAIL

**La prévention des risques professionnels, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail constituent des valeurs fondamentales de VEOLIA.**

Notre première richesse et, par conséquent, notre premier atout, ce sont les femmes et les hommes qui constituent notre Groupe. **Préserver de manière durable la santé et la sécurité de chacun d'eux, tout en protégeant nos clients et les communautés que nous servons, est notre priorité absolue.**

Depuis 2008, VEOLIA a adossé sa politique sur les principes directeurs du Bureau International du Travail, en signant la déclaration de Séoul sur la prévention, la sécurité et la santé au travail.

Consciente de sa responsabilité envers ses collaborateurs et ses partenaires, VEOLIA inscrit son engagement pour la santé et la sécurité dans chacune de ses actions, développant une culture de la prévention à tous les niveaux.

**La démarche d'amélioration continue de la culture prévention, santé et sécurité de VEOLIA repose sur cinq piliers :**

- ◆ **Impliquer l'ensemble de la ligne managériale**
- ◆ **Améliorer le management des risques santé et sécurité**
- ◆ **Améliorer la communication et le dialogue**
- ◆ **Former et impliquer tous les collaborateurs**
- ◆ **Suivre et contrôler la performance prévention, santé et sécurité**

### Des objectifs

Nous avons fixé, à horizon 2020, les objectifs suivants :

- ◆ **Réduire de 20% par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt** (Taux de Fréquence < 5 à l'échelle nationale)
- ◆ **Réduire la gravité des accidents du travail** (Taux de Gravité < 0,3 à l'échelle nationale)
- ◆ **Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :**
  - ◆ Maintenir le « 0 accident mortel »
  - ◆ Maintenir notre niveau élevé de formation à la prévention et la sécurité
  - ◆ Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presque accidents ».
  - ◆ Poursuivre le développement de nos outils de prévention des risques psychosociaux et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

### Un engagement

Préserver la santé et la sécurité de nos équipes est une préoccupation à la fois humaine, organisationnelle et technique.

Chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres. **Ce concept de Vigilance Partagée guide, au quotidien, nos actions et s'appuie sur la mise en œuvre de moyens importants :**

**Evaluation des risques professionnels**

**Formations, sensibilisation et implication du personnel**

**Mise en place d'actions correctives et préventives adaptées**

**Retour d'expérience par l'analyse des accidents et des presque-accidents**

**Communication des résultats sécurité auprès des Instances Représentatives du Personnel**

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Les actions 2019 du Territoire Alpes-Maritimes

En 2019, le Territoire Alpes-Maritimes a réalisé **248 Visites d’Observations Comportementales, 430 minutes sécurité, 842 tests de dépistage des addictions** et a poursuivi ses opérations de sensibilisation telles que **le 5<sup>ème</sup> Printemps de la Sécurité**, la **Semaine Mondiale de la Sécurité** du Groupe VEOLIA ou encore le **flash d’informations bimestriel**.

Il est à souligner l’effort entrepris en terme de formation des agents pour leurs certifications à intervenir en espace confiné (CATEC obligatoire au 1<sup>er</sup> décembre 2017), à l’intervention à proximité des réseaux (AIPR obligatoire au 1<sup>er</sup> janvier 2018) ou à l’habilitation au dépotage de produits chimiques par exemples.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Le 5ème printemps de la sécurité

Suite aux succès remportés par les quatre premières éditions des Printemps de la Sécurité, VEOLIA a renouvelé l'opération qui réunit, annuellement, quelques 50 managers Maralpins. C'était le 15 mai. Objectif : **échanger autour d'un thème majeur dans l'entreprise, la sécurité**. En point d'orgue cette année, **les accidents de la route et les comportements à adopter au volant**.

En 2018, en France, près de 500 personnes ont perdu la vie sur des trajets professionnels ou domicile-travail. Aussi, à l'occasion des « Journées de la sécurité routière au travail », du 13 au 17 mai 2019, les salariés des entreprises, les agents de l'État et le monde associatif étaient invités à réfléchir pour lutter contre les accidents de la route dans le cadre professionnel.

Le territoire Alpes-Maritimes de Veolia avait fait de la prévention des risques routiers, son combat pour 2019. Pourquoi ? Parce que les accidents de la route sont la première cause de mortalité dans le cadre professionnel, et de loin, avec plus de la moitié des décès au travail.

Ainsi, tout au long de l'année, à travers la mise en place d'événements ou d'animations ciblées, les collaborateurs Maralpins ont été sensibilisés aux grands enjeux de sécurité routière au travail : téléphone au volant, non-respect des limitations de vitesse, consommation de substances psychoactives (alcool et drogues),... C'est dans ce cadre que s'est inscrit le 5<sup>ème</sup> Printemps de la Sécurité.

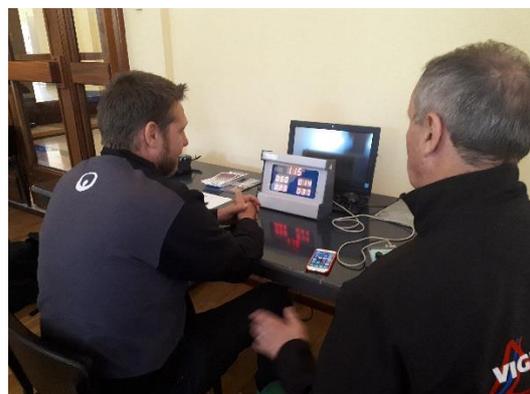
Exit les présentations powerpoint ou les discours moralisateurs pour cet événement qui s'appuie avant tout sur des ateliers ludiques. « *Il s'agit de redonner un souffle à la prévention, une impulsion encore plus forte*, explique Olivier Astolfi, le Directeur du Territoire Alpes-Maritimes de VEOLIA. **La sécurité, chez nous, c'est bien plus qu'une priorité, c'est une valeur du Groupe.** »

En partenariat avec Vigi2roues, Veolia a choisi de traiter ce thème avec des experts de la prévention routière. Ainsi, les managers de Veolia ont assisté à une conférence débat sur les risques et les dangers liés à l'usage des transports automobiles, ont été évalués sur leurs connaissances du code de la route, formés à l'éco-conduite, ont testé leurs temps de réaction au freinage et l'incontournable voiture tonneau...

Pour ne pas perdre sa vie à la gagner, Veolia a pris le fléau des accidents de la route par les cornes, en sensibilisant ses collaborateurs et en s'associant aux Journées de la sécurité routière au travail.



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## La Semaine Mondiale Santé et Sécurité de VEOLIA

Pour cette 5<sup>ème</sup> édition de la Semaine Mondiale Santé Sécurité de Veolia, ce sont des ateliers et des interventions qui ont assuré l'animation. Un programme libre que le Territoire Alpes-Maritimes a orienté vers son fil rouge de l'année 2019 : la sécurité routière.

La prévention des risques professionnels, c'est l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail. Il s'agit d'une obligation réglementaire qui s'impose à l'employeur et dont les principes généraux sont inscrits dans le Code du travail. **La Semaine Mondiale Santé Sécurité tient tout son rôle dans la prévention des risques professionnels.**

Ainsi, sur le Territoire Alpes-Maritimes, l'ensemble des collaborateurs a participé à des ateliers pédagogiques et ludiques autour de la sécurité routière :

- rédaction d'un constat
- initiation à l'éco-conduite
- passage du code de la route
- sensibilisation au rangement dans les véhicules au travers de la voiture tonneau
- chasse aux risques
- non, sans oublier, la réalisation de tests salivaires et d'alcoolémie dans le cadre de notre démarche « Addictions » et, bien entendu, des minutes sécurité pour vérifier la mise en œuvre effective des 10 standards « Always Safe ».



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Une démarche de lutte contre les addictions

Depuis 2018, le nouveau combat mené par la division Eau de Veolia dans les Alpes-Maritimes concerne les addictions. Un fléau au regard des statistiques à l'échelle de la France : 30% de consommateurs réguliers de cannabis chez les jeunes adultes ; 14% de consommateurs quotidiens d'alcool ; 19% des adolescents consomment des médicaments psychotropes.

La consommation de substances psychoactives (alcool et drogues) peut mettre en danger la santé et la sécurité des salariés et être à l'origine d'accidents de travail. C'est pourquoi VEOLIA a mis en place une démarche de prévention des risques en informant, en sensibilisant, en dépistant et en accompagnant ses collaborateurs.

En 2019, l'éthylotest et les tests salivaires sont devenus une pratique courante dans l'entreprise, au même titre que les Visites d'Observations Comportementales, pour s'assurer que le travail est réalisé en toute sécurité. Pour ne pas perdre sa vie à la gagner, VEOLIA a décidé ainsi de prendre le fléau des addictions par les cornes.



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Un flash d'informations bimestriel

**Parce que la prévention est le meilleur allié de la sécurité et la santé au travail, l'adopter c'est adapter le travail à l'Homme et garantir ainsi la performance de l'entreprise.**

Élément important de la prévention, la communication interne est, non seulement, un vecteur de cohésion au sein des équipes mais également de succès pour l'entreprise.

Bien communiquer au sein de l'entreprise, c'est améliorer l'efficacité de l'organisation en apportant une meilleure cohérence et accroître la productivité grâce à une motivation des salariés démultipliée. **La communication interne sur la prévention permet ainsi à VEOLIA de former, informer, motiver, impliquer et fédérer.**

La communication interne donne un sens aux actions. **Des collaborateurs bien dans leurs têtes, impliqués dans la vie de l'entreprise, c'est un meilleur service offert aux clients .**

Différents supports de communication sont à la disposition des collaborateurs de VEOLIA, classés en 2 grandes catégories : les **supports oraux et les supports écrits .**

### Supports oraux

- **Entretiens individuels** : ils sont l'occasion d'un dialogue, un échange personnalisé avec chaque collaborateur lors duquel sont abordés divers sujets : évaluation, plan de formation, etc.
- **Réunions** (d'information, d'échanges, etc.) : ces rendez-vous permettent de faire passer diverses informations sur l'entreprise, son actualité, ses succès, ses accidents et presque accidents, etc., avec tout le personnel.

### Supports écrits

- **Flash d'informations « Entre Nous » (cf exemples ci-dessous), campagne emailing (cf exemples ci-dessous), livret d'accueil sécurité, notes de service, etc.** : présenter l'entreprise, échanger sur son actualité, ses projets, ses réussites, etc.
- **Affichage** : informer sur la sécurité, le règlement d'intérieur, les événements intra entreprise, les services annexes à disposition des salariés, etc.
- **Intranet** : informer, échanger, transmettre, former, etc.
- **Événements** : Vœux internes, Printemps de la Sécurité, Semaine Mondiale de la Sécurité, etc.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Septembre 2019 - n°7

technique **VEOLIA** sécurité performance  
environnement qualité soutien exploitation opérations  
ingénierie **entre nous** prévention méthodes

**Au cœur**

**Clins d'œil**

**Le comportement pour la Semaine de la Sécurité**

**HV360, suivez le guide !**

**SAM un jour SAM toujours**

**Veolia, 6 ans de plus à Vence**

**Obstacles supprimés, danger écarté**

**Vigilance au travail comme sur la route**

**La météo de la sécurité**

**Projet du Territoire Alpes-Maritimes : agir ensemble aujourd'hui pour construire demain**

**Obstacles supprimés, danger écarté**

**La météo de la sécurité**

**Projet du Territoire Alpes-Maritimes : agir ensemble aujourd'hui pour construire demain**

Novembre 2019 - n°8

technique **VEOLIA** sécurité performance  
environnement qualité soutien exploitation opérations  
ingénierie **entre nous** prévention méthodes

**Au cœur**

**Clins d'œil**

**ZOE première !**

**Antibes : la STEP redimensionnée**

**Des équipes rajeunies**

**CARF : c'est gagné !**

**La météo de la sécurité**

**Projet du Territoire Alpes-Maritimes : agir ensemble aujourd'hui pour construire demain**

**SECURITE ROUTIERE 8** 01/08/2019

**Rendre la route plus sûre, c'est parfois simple comme une appli !**

Bonjour,

En France, les derniers chiffres sur l'utilisation du smartphone montrent l'attachement, mais aussi la dépendance à cet objet d'hyper-connectivité : chaque Français envoie en moyenne 150 SMS par semaine (contre 19 en 2009). Pour 38% des conducteurs, regarder son smartphone lorsqu'il émet un son est un réflexe. Le pourcentage s'élève à 67% pour les moins de 35 ans.

Mais le smartphone a également bouleversé les comportements sur la route et son usage au volant se banalise : aujourd'hui près de 60% des Français utilisent leur smartphone en conduisant (contre 46% en 2016). Ce chiffre est encore plus important chez les moins de 35 ans. Mais lire un message en conduisant multiplie le risque d'accident par 23 car il oblige le conducteur à détourner les yeux de la route pendant, en moyenne, 5 secondes.

Évitez d'être distrait par vos appels et SMS grâce à l'application Mode Conduite qui envoie un message à ceux qui vous contactent lorsque vous conduisez : pratique, grâce à son activation manuelle ou automatique, personnalisable par groupe de contacts, essentielle quand on sait qu'un accident sur 10 est lié à l'utilisation du téléphone au volant, elle est également gratuite !

Nous vous invitons, tous, à télécharger l'application Mode Conduite sur Play Store, Google Play... et à l'utiliser à chaque fois que vous êtes au volant ! Le 2 novembre 2019, nous reviendrons vers vous pour connaître le nombre de kilomètres que vous avez parcourus avec l'application activée. Les 3 conducteurs ayant effectué le plus de kilomètres en utilisant l'application Mode Conduite se verront remettre un prix !

**VOUS DIREZ À SA FAMILLE QUE VOUS DEVIEZ ABSOLUMENT LIRE CE MAIL**

**SUR LA ROUTE, LE TÉLÉPHONE PEUT TUER**

**SECURITE ROUTIERE 11** 04/11/2019

**Changement d'heure, baisse de la luminosité !**

Bonjour,

Dans la nuit du 26 au 27 octobre, nous sommes passés à l'heure d'hiver. Moins de luminosité, plus de trafic sur la route, la nuit... la prévention doit donc être accrue pour limiter le risque d'accidents. Chaque année, cette période est en effet marquée par un pic d'accidentalité de +50% des accidents de piétons pour la seule tranche horaire 17h/19h (et +18% sur la tranche horaire 7h/9h). Aussi, voici quelques conseils de prudence lorsque vous êtes au volant :

**RALENTISSEZ À L'APPROCHE D'UN PASSAGE PIÉTON**  
Mieux vaut être prévoyant, alors anticipez et ralentissez avant un passage pour piétons, surtout dans la pénombre. Vous devez être capable de vous arrêter avant le passage, car des piétons sont susceptibles de surgir.

**RESPECTER LA PRIORITÉ AUX PIÉTONS**  
Lorsque vous approchez d'un passage pour piétons, cédez le passage au piéton qui traverse ou qui est sur le point de traverser. Pour mémoire, vous risquez une amende de 135 euros et la perte de 6 points sur votre permis de conduire en cas de non-respect de cette obligation.

**VIGILANCE À L'APPROCHE D'UN PASSAGE PIÉTON**  
Le Code de la route (Article R414-5) précise qu'à l'approche des passages prévus à l'intention des piétons, les conducteurs ne doivent effectuer de dépassement qu'après s'être assurés qu'aucun piéton n'est engagé sur le passage ».

**CIRCULEZ LES VITRES SÈCHES ET DÉSEMBUÉES**  
Les reflets masquent la présence d'un piéton.

**RESTEZ DISTANT**  
Écartez-vous au moins un mètre des trottoirs pour la sécurité des piétons et des cyclistes.

**Vision de jour, vision de nuit, en vidéo, c'est par ici :**  
<https://www.youtube.com/watch?v=8jhm5LlM#action=share>

En août dernier, nous vous invitons à télécharger l'application Mode Conduite sur Play Store ou Google Play et à l'utiliser à chaque fois que vous êtes au volant. Quels ont été les 3 conducteurs ayant réalisé le plus de kilomètres et passé le plus de temps au volant avec l'application activée en 3 mois ? Merci de remplir le Google Form ci-dessous et gagner peut-être l'un des trois prix !

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeHrzvoVcMNamesKQz4jwN3eEgkGt6JwKvfgDp1kaanR3zq/viewform?vc=0&c=0&w=1>

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Résultats

Chez VEOLIA, des progrès considérables ont été accomplis, dans les dix dernières années, dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Les accidents de travail ont majoritairement laissé la place aux accidents au travail dont la gravité est moindre. Ainsi, en 2019, si le Territoire Alpes-Maritimes a connu 1 accident de travail avec arrêt, **le nombre total d'accidents de travail est en baisse de 80% entre 2018 et 2019**. Le Taux de Fréquence -Nombre d'Accident du Travail avec Arrêt X 1.000.000 / Nombre d'heures travaillées- est passé de 14.4 à 2.63 ! Un résultat encourageant qui souligne l'efficacité de la démarche de prévention engagée par VEOLIA.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 1.2. Présentation du contrat

### Données clés

🔹 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
🔹 Périmètre du service	BEAUSOLEIL, CASTELLAR, CASTILLON, GORBIO, LA TURBIE, MENTON, PEILLE, ROQUEBRUNE CAP MARTIN, SAINTE AGNES
🔹 Numéro du contrat	C2130
🔹 Nature du contrat	Affermage
🔹 Date de début du contrat	15/09/2014
🔹 Date de fin du contrat	31/12/2024
🔹 Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	MENTON	Achat en gros d'eau potable société à Menton
achat	REGIE EAU D'AZUR	Achat en gros d'eau potable extérieur à Régie Eau d'Azur
achat	SAUR	Achat en gros d'eau potable extérieur à CC Vallées du Paillon (SAUR)
vente	BEAUSOLEIL	Vente en gros d'eau potable société à Beausoleil
vente	LA TRINITE	Vente en gros d'eau potable extérieure à La Trinité
vente	MENTON	Vente en gros d'eau potable société à Menton
vente	REGIE EAU D'AZUR	Vente en gros d'eau potable extérieure à Régie Eau d'Azur
vente	SOCIETE MONEGASQUE DES EAUX	Vente en gros d'eau potable extérieure à Société Monégasque des Eaux

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Dans le cadre de ce contrat, le délégataire a en charge les prestations suivantes :

- 💧 La production comprenant le captage et le traitement de l'eau ;
- 💧 L'élévation de l'eau jusqu'aux différents sites de stockages ;
- 💧 La distribution de l'eau jusqu'aux compteurs des abonnés ;
- 💧 Le service à la clientèle comprenant la souscription des abonnements, la relève des compteurs, l'information des consommateurs, l'émission et le recouvrement des factures ;
- 💧 Le renouvellement des équipements électromécaniques, des canalisations, des branchements et des compteurs ;
- 💧 Les réparations d'urgences.

💧 **Liste des avenants**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
4	05/12/2017	Modification du périmètre de l'affermage. A compter du 01/01/2018, intégration du secteur du village de Castellar. Réalisation de travaux de sécurisation du système d'alimentation en eau potable de Castellar et des travaux relatifs au pilotage d'exploitation des ouvrages et équipements. Evolution de la rémunération du Délégataire.
3	01/10/2016	Annulation de l'avenant n°2. Achats et ventes d'eau à l'extérieur : modifications des dispositions pour la convention avec la Principauté de Monaco et précision sur les achats d'eau à la Métropole Nice Côte d'Azur. Modification du périmètre d'affermage : intégration des ouvrages de la commune de Castillon. Réalisation de travaux d'entretien et de renouvellement. Etendue de la responsabilité du délégataire qui prend à sa charge les réparations des fuites sur le réseau d'eau potable, des désordres immobiliers, de voirie, de réseaux ainsi que des désordres occasionnés auprès des tiers. Engagement clientèle. Evolution de la rémunération du délégataire. Compléments des sanctions pécuniaires liées à la performance du réseau.
1	10/11/2014	En attente conclusion convention d'achat d'eau entre SIECL et NCA, l'intégralité des coûts d'achats d'eau à NCA sera supportée par le SIECL.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 1.3. Les chiffres clés

CA RIVIERA FRANCAISE - SIECL (Eau)

### Chiffres clés



**35 731**

Nombre d'habitants desservis



**13 402**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**10**

Nombre d'installations de  
production



**59**

Nombre de réservoirs



**373**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**89,6**

Rendement de réseau synchrone  
(%)



**250**

Consommation moyenne  
(l/hab/j)

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 1.4. L'essentiel de l'année 2019

### 1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### 25/09/2019 Fuite Feeder Moyenne Corniche

Le 25 septembre 2019, une fuite s'est déclarée sur le feeder Moyenne Corniche au niveau du tunnel Kennedy en limite Beausoleil/Roquebrune Cap Martin. Cette fuite, intervenant sur le tronçon déjà fragilisé et sujet à de nombreuses réparations, a nécessité le travail de nos équipes toute la nuit afin de remplacer un linéaire assez important pour étancher la fuite. Ne pouvant rétablir l'eau avant la fin de l'intervention, nous avons procédé à la distribution de bouteilles d'eau aux riverains.

La complexité de cette intervention a été augmentée par une seconde fuite survenue au même moment au niveau du F 100 de l'avenue Rainier III à Beausoleil.



#### 16/12/2019 Fuite Feeder Moyenne Corniche

Le 16 décembre 2019 au matin, une fuite s'est déclarée sur le feeder Moyenne Corniche au niveau de l'avenue de Prades à Menton, dans le quartier du Borrigo.

Cette fuite a causé, en cascade, une seconde fuite au niveau du bas service, sur l'avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny. Afin de ne priver en eau qu'une partie des secteurs impactés par la fuite du Borrigo, la fuite sur le bas service a dû être laissée en eau. La perte est estimée à environ 3500 m<sup>3</sup>.

Le feeder étant à cet endroit fortement sous pression, la réparation a nécessité la réalisation d'une butée en acier afin de consolider la canalisation.

La remise en eau s'est faite aux alentours de 17h30 le 16 décembre.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



**20/12/2019 Fortes intempéries dans les Alpes Maritimes et le Var**

Suite aux fortes intempéries survenues dans les Alpes Maritimes aux alentours du 15 décembre, les sols se sont gorgés d'eau et les nouvelles pluies du 20/12/2019 n'ont pas épargnées le chemin de Saint Sauveur, seule route permettant l'accès au village de Gorbio.

Dans la nuit, la route a en effet été emportée dans le vallon, mettant à nu les canalisations d'eau potable la traversant. Parmi elles, se trouvent la canalisation d'alimentation de la station de refoulement de Souletta, qui est le seul apport en eau pour la commune de Gorbio. La décision a donc été prise de réaliser au plus tôt un by-pass en élévation afin de sécuriser l'alimentation de la bache. Cette opération a été effectuée le samedi 21/12/2019. A ce jour, ce by-pass est toujours en fonctionnement en attendant la mise en place d'une solution définitive lorsque le vallon aura été rétabli.



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 24/11 /2019 Crise qualité - Cryptosporidiose

Suite aux problématiques de Cryptosporidiose survenue à Grasse en novembre 2019, ORFEO a décidé de réaliser, par principe de précaution, des contrôles qualité au niveau des ressources, et notamment au niveau des points de distribution de la CARF. Les résultats se sont avérés négatifs.

Cependant, un épiphénomène s'est produit le mardi 26 novembre au matin sur le réseau moyenne corniche. En effet, une grosse prise d'eau a été faite de façon marginale, provoquant une mise en dépression du réseau de distribution, et ainsi une augmentation de la turbidité.

Plusieurs prélèvements en différents points du réseau ont permis de lever les craintes de la population sur la qualité de l'eau distribuée.

CARSO - LABORATOIRE SANTÉ ENVIRONNEMENT HYGIÈNE DE LYON						
Laboratoire Agréé pour les analyses d'eaux par le Ministère de la Santé						
Edité le : 28/11/2019						
Rapport d'analyse Page 1 / 1						
VEOLIA EAU Mme Marina TRAVERSA 1 Allée Charles Victor Naudin BP 219 06904 Sophia-Antipolis						
Le rapport établi ne concerne que les échantillons soumis à l'essai. Il comporte 1 page. La reproduction de ce rapport d'analyse n'est autorisée que sous la forme de fac-similé photographique intégral.						
Les paramètres sous-traités sont identifiés par (*).						
Identification dossier : LSE19-206470 Référence contrat : LSEC19-7754						
Identification échantillon : LSE1911-57287						
Doc Adm Client : Cde AZZ2655622						
Nature : Eau de ressource superficielle						
Origine : ROYA PUIITS 1						
Dept et commune : VINTIMILLE						
Prélèvement : Prélève le 25/11/2019 à 13h00 Réception au laboratoire le 26/11/2019 à 12h34 Prélève par le client VEOLIA / C. JAUSAS / M. TRAVERSA						
Circstances atmosphériques : Nuageux						
Les données concernant la réception, la conservation, le traitement analytique de l'échantillon et les incertitudes de mesure sont consultables au laboratoire. Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat.						
Date de début d'analyse le 27/11/2019 à 15h21						
Paramètres analytiques	Résultats	Unités	Méthodes	Normes	Unités de mesure	Préférences de mesure
Volume d'eau filtré	20	Litres	Concentration et BIC	NF T93-430		
Analyses microbiologiques						
Analyses parasitologiques						
Oocystes de Cryptosporidium (total)	< 1	/100 litres	Concentration et BIC	NF T93-430		
Oocystes de Cryptosporidium (libres)	< 1	/100 litres	Concentration et BIC	NF T93-430		
Analyses microbiologiques hors accréditation : Délai entre le prélèvement et la mise en analyse au laboratoire supérieur aux normes et amendements en vigueur.						
Ludovic RIMBAULT Responsable Technique Microbiologie						

CARSO - LABORATOIRE SANTÉ ENVIRONNEMENT HYGIÈNE DE LYON						
Laboratoire Agréé pour les analyses d'eaux par le Ministère de la Santé						
Edité le : 28/11/2019						
Rapport d'analyse Page 1 / 1						
VEOLIA EAU Mme Marina TRAVERSA 1 Allée Charles Victor Naudin BP 219 06904 Sophia-Antipolis						
Le rapport établi ne concerne que les échantillons soumis à l'essai. Il comporte 1 page. La reproduction de ce rapport d'analyse n'est autorisée que sous la forme de fac-similé photographique intégral.						
Les paramètres sous-traités sont identifiés par (*).						
Identification dossier : LSE19-206470 Référence contrat : LSEC19-7754						
Identification échantillon : LSE1911-57289						
Doc Adm Client : Cde AZZ2655622						
Nature : Eau de ressource superficielle						
Origine : ROYA PUIITS 2						
Dept et commune : VINTIMILLE						
Prélèvement : Prélève le 25/11/2019 à 13h00 Réception au laboratoire le 26/11/2019 à 12h34 Prélève par le client VEOLIA / C. JAUSAS / M. TRAVERSA						
Circstances atmosphériques : Nuageux						
Les données concernant la réception, la conservation, le traitement analytique de l'échantillon et les incertitudes de mesure sont consultables au laboratoire. Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat.						
Date de début d'analyse le 27/11/2019 à 15h21						
Paramètres analytiques	Résultats	Unités	Méthodes	Normes	Unités de mesure	Préférences de mesure
Volume d'eau filtré	20	Litres	Concentration et BIC	NF T93-430		
Analyses microbiologiques						
Analyses parasitologiques						
Oocystes de Cryptosporidium (total)	< 1	/100 litres	Concentration et BIC	NF T93-430		
Oocystes de Cryptosporidium (libres)	< 1	/100 litres	Concentration et BIC	NF T93-430		
Analyses microbiologiques hors accréditation : Délai entre le prélèvement et la mise en analyse au laboratoire supérieur aux normes et amendements en vigueur.						
Ludovic RIMBAULT Responsable Technique Microbiologie						

## Renforcement du Plan Vigipirate

Suite aux attentats dramatiques survenus en janvier et novembre 2015 qui ont endeuillé la France, les services du Premier Ministre ont envoyé une note à l'intention des Préfets de région, prônant le renforcement du plan vigipirate, ainsi que la mise en place de l'état d'urgence.

Ces dispositions ont conduit les exploitants de services d'eau à renforcer les mesures déjà en vigueur.

Ainsi, les axes suivants ont fait l'objet d'un suivi plus particulier :

- ✓ Surveillance accrue et signalement immédiat de toute intrusion ou acte inhabituel,
- ✓ Renforcement de la surveillance et de la vigilance (accompagnement des personnes extérieures à l'entreprise lors de leurs interventions, enregistrement de l'identité de tous les intervenants extérieurs aux installations, etc.),
- ✓ L'augmentation de la chloration des systèmes d'alimentation en eau potable (maintenir une concentration minimale en chlore libre de 0,3 mg/l en sortie des réservoirs,

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

- ✓ Renforcement des stocks de réactifs,
- ✓ Renforcement de la capacité d'intervention en urgence (sensibilisation du personnel, contrôle des réactifs plus fréquents, etc.),
- ✓ L'activation des dispositions techniques préventives (vérification de l'état des clôtures, contrôle des accès, contrôles des systèmes de détection d'intrusion, etc.).

C'est dans le cadre du renforcement du plan Vigipirate, que nos services ont engagé une réactualisation de l'état des lieux des dispositifs de sécurisation de toutes les installations de captage, de production et de distribution de votre périmètre. Cet inventaire vous a été transmis en début d'année 2016.

## 1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

COMMUNE	ADRESSE	NATURE	OPERATION	DIAMETRE	LINEAIRE OPERATION (ml)
MENTON	Route du Mont-Gros	-	Renouvellement canalisation	150	500
BEAUSOLEIL	Avenue Prince Rainier III	Vanne + Bypass	Renouvellement feeder	300	-
LA TURBIE	Route du Mont-Agel	-	Renouvellement canalisation et déviation	150	300
ROQUEBRUNE-CAP-MARTIN	Promenade 1 <sup>ère</sup> DFL	Fonte	Bypass Réservoir Vallières Extension canalisation	400	140
MENTON	Val de Gorbio	Vanne + Bypass	Déplacement sur feeder déposé existant + Déplacement Serre de la Madonne	300	-
ROQUEBRUNE-CAP-MARTIN	Avenue de la Paix	Fonte	Renouvellement canalisation	300	300
LA TURBIE	Route de Nice	Fonte	Renouvellement canalisation	150	300
LA TURBIE	Route des Rêvoires	Fonte	Extension maillage, problème pression point haut rêvoires	100	180
LA TURBIE	Réservoir Saint-Roch	-	Déviation vidange du réservoir	300	400
SAINTE-AGNES	Route du col de la Madonne	Clapet	Sécurisation qualité de l'eau, alimentation	80	-
PEILLE	Route des clues	-	Mise en place d'un surpresseur pour alimentation, antenne de distribution	-	-
MENTON	Piste de la girarde	Vanne	Création motorisation et asservissement de la vanne de sectionnement	400	-
CASTILLON	Route de Sospel	Fonte	Renforcement canalisation	100	630

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

COMMUNE	ADRESSE	NATURE	OPERATION	DIAMETRE	LINEAIRE OPERATION (ml)
CASTILLON	Route de Sospel	Fonte	Renforcement canalisation	100	70
CASTILLON	Rue de la liberté	Fonte	Maillage, extension de réseau, renforcement	100	210
CASTILLON	Route de Sospel (2382m-2302m)	PEHD	Renouvellement canalisation	50	80
CASTILLON	Route de Sospel	Fonte	Renouvellement canalisation	100	1042
PEILLE	Les Lacs	Fonte	Maillage, Faisse Les Lacs, extension	150	350
ROQUEBRUNE CAP MARTIN	Av Stalingrad	-	Dispositif détendeur	-	-
ROQUEBRUNE CAP MARTIN	Tunnel Kennedy	Fonte	Renouvellement feeder	350/100	400

### 1.4.3. EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

En décembre 2019, les instances européennes (Conseil, Commission et Parlement) ont annoncé avoir abouti à un accord provisoire concernant la révision de la Directive Européenne sur l'Eau Potable de 1998. Cet accord en vue d'une nouvelle Directive est soumis à l'approbation du Parlement et du Conseil avant publication officielle, puis, transcription en droit français sous un délai de 2 ans. Aussi, les grandes lignes de cette nouvelle Directive se précisent progressivement. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous les présenter plus complètement et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 1.5. Les indicateurs réglementaires 2019

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES	PRODUCTEUR	VALEUR 2019
[D101.0] Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	35 731
[D102.0] Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	1,96€uro/m <sup>3</sup>
[D151.0] Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j

INDICATEURS DE PERFORMANCE	PRODUCTEUR	VALEUR 2019
[P101.1] Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1] Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	98,3 %
[P103.2] Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	110
[P104.3] Rendement du réseau de distribution synchrone	Délégataire	88,6 %
[P105.3] Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Délégataire	10,70 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3] Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délégataire	9,81 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2] Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,75 %
[P108.3] Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	98 %
[P109.0] Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P109.0] Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P151.1] Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,13 u/1000 abonnés
[P152.1] Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100 %
[P153.2] Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P154.0] Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,76 %
[P155.1] Taux de réclamations	Délégataire	5,52 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 CCSP

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	307 946 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	281 139 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	11 390 524 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	4 843 678 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	66 032 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	3 515 027 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	107
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
	Nombre d'installations de production	Délégataire	10
	Capacité totale de production	Délégataire	3 140 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	59
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	35 594 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	373 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	331 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	1 325 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	9 917
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	59
	Nombre de compteurs	Délégataire	13 126
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	475
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
	Nombre de communes	Délégataire	9
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	13 402
	- Abonnés domestiques	Délégataire	13 397
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	5
	Volume vendu	Délégataire	10 294 452 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	3 439 660 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	6 854 792 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	250 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	241 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

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	<b>86 %</b>
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	<b>Oui</b>
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	<b>Oui</b>
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	<b>En vigueur</b>
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	<b>Oui</b>
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>
Energie relevée consommée	Délégataire	<b>1 134 264 kWh</b>

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

# 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, 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 sur les communes de Menton et de Peille :

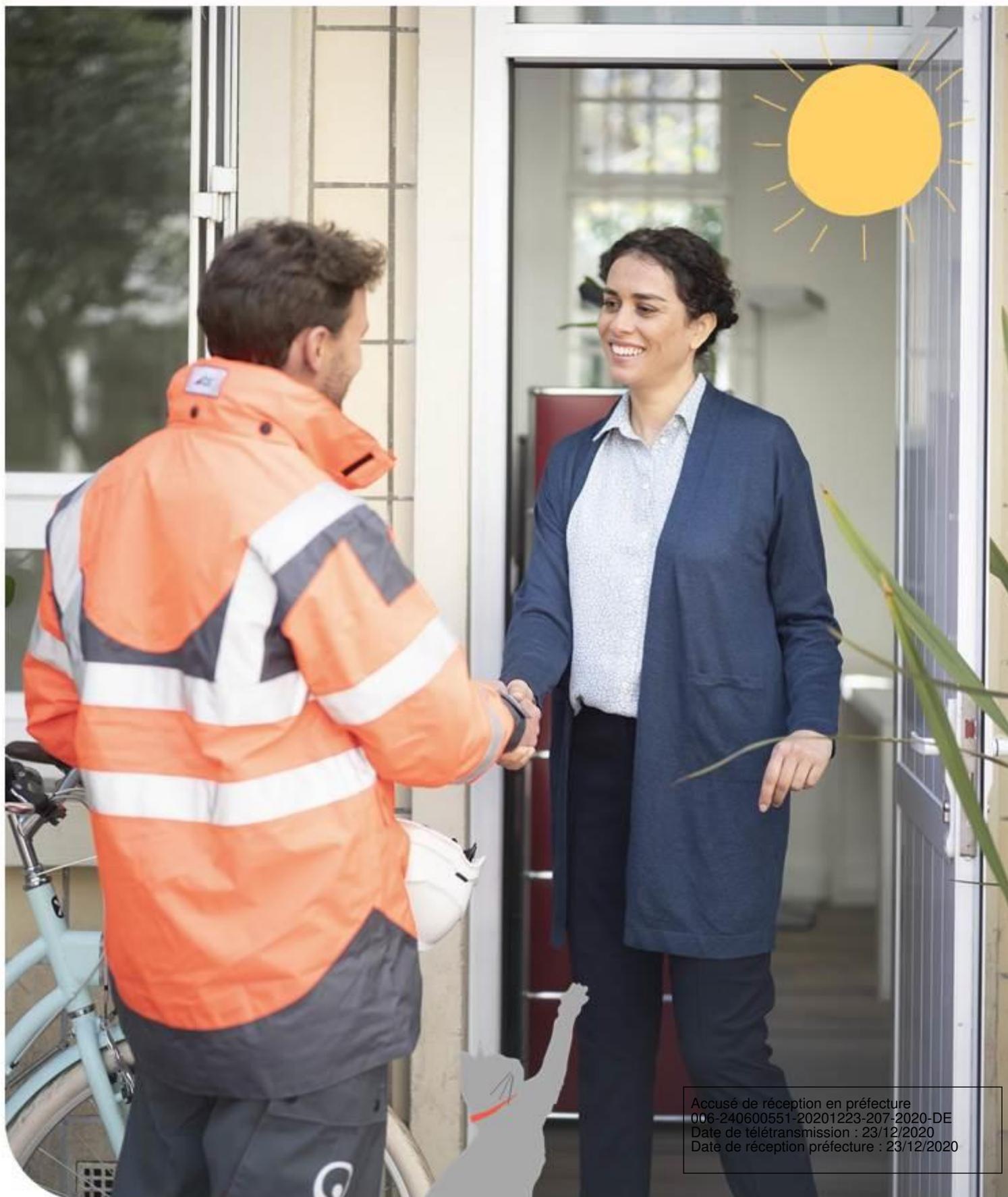
MENTON	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2020	Montant au 01/01/2019	Montant au 01/01/2020	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>190,63</b>	<b>191,07</b>	0,23%
<b>Part délégataire</b>			<b>152,83</b>	<b>153,27</b>	0,23%
Abonnement			39,97	40,10	0,32%
Consommation	120	0,9431	112,86	113,17	0,27%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0450</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>203,48</b>	<b>195,62</b>	
<b>Part délégataire</b>			<b>148,28</b>	<b>138,02</b>	-6,90%
Consommation	120	1,1502	148,28	138,02	-6,90%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>55,20</b>	<b>57,60</b>	-4,30%
Consommation	120	0,48	55,20	57,60	-4,30%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>84,81</b>	<b>84,05</b>	
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			34,41	33,65	-2,20%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>478,93</b>	<b>470,74</b>	<b>-1,71%</b>

PEILLE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2020	Montant au 01/01/2019	Montant au 01/01/2020	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>190,63</b>	<b>191,07</b>	0,23%
<b>Part délégataire</b>			<b>152,83</b>	<b>153,27</b>	0,23%
Abonnement			39,97	40,10	0,32%
Consommation	120	0,9431	112,86	113,17	0,27%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>32,40</b>	<b>32,40</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0450</b>	<b>5,40</b>	<b>5,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>116,40</b>	<b>116,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>116,40</b>	<b>116,40</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			26,40	26,40	0,00%
Consommation	120	0,7500	90,00	90,00	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>62,67</b>	<b>62,69</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			12,27	12,29	0,16%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>369,70</b>	<b>370,16</b>	<b>-0,12%</b>

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 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 :

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>11 979</b>	<b>12 190</b>	<b>12 688</b>	<b>13 231</b>	<b>13 402</b>	<b>1,3%</b>
domestiques ou assimilés	11 968	12 179	12 683	13 226	13 397	1,3%
autres que domestiques	6	6	0	0	0	0%
autres services d'eau potable	5	5	5	5	5	0,0%

### *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	4 478	4 959	4 653	3 639	2 081	-42,8%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	766	829	1 078	1 459	1 141	-21,8%
Taux de clients mensualisés	29,8 %	29,0 %	29,6 %	30,6 %	32,4 %	5,9%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	38,2 %	35,5 %	36,6 %	36,0 %	36,5 %	1,4%
Taux de mutation	7,1 %	7,1 %	8,9 %	11,6 %	8,9 %	-23,3%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

## 2.2. La satisfaction des consommateurs

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 : être attentionné, cela commence toujours par être à l'écoute de ce que l'on a à nous dire, de ce que l'on pense 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 2019 sont :

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Satisfaction globale	87	87	83	84	86	+2
La continuité de service	92	93	95	96	95	-1
La qualité de l'eau distribuée	81	79	80	81	84	+3
Le niveau de prix facturé	47	54	52	57	54	-3
La qualité du service client offert aux abonnés	83	83	76	79	81	+2
Le traitement des nouveaux abonnements	87	86	88	88	92	+4
L'information délivrée aux abonnés	73	74	67	73	73	0

### 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.

- #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 »

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 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 2019 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.

	2015	2016	2017	2018	2019
Taux d'impayés	0,13 %	0,19 %	0,25 %	0,54 %	0,76%
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	8 857	26 168	40 834	82 759	120 411
Montant facturé N - 1 en € TTC	6 761 119	13 817 875	16 149 705	15 316 117	15 885 531

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 2019, ce taux pour votre service est de / 1000 abonnés.

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>7,35</b>	<b>5,58</b>	<b>4,18</b>	<b>4,46</b>	<b>3,13</b>
Nombre d'interruptions de service	88	68	53	59	42
Nombre d'abonnés (clients)	11 979	12 190	12 688	13 231	13 402

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### **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 2019, le montant des abandons de créance s'élevait à .

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	3	3	1	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	77,78	102,82	23,07	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	10 018 238	10 958 343	11 162 832	9 782 564	10 294 452

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 :

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	92	128	85	82	102

### **Les tickets Eau**

Le montant des chèques Eau utilisés s'élève pour l'année 2019 à 2 810 €.

### 3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 3.1. L'inventaire des installations

### 3.1.1. LES INSTALLATIONS

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Commune	Qualification
Source Menot	214	CASTELLAR	Bien de retour
Source Petrinca	-	CASTELLAR	Bien de retour
Forage Petrinca	160	CASTELLAR	Bien de retour
Captage-forage Fontanin	11	CASTILLON	Bien de retour
Captage-Source Goura	7	CASTILLON	Bien de retour
UP - Bausson	260	PEILLE	Bien de retour
UP - Fonti	864	PEILLE	Bien de retour
UP - Rua	1 248	PEILLE	Bien de retour
UP - Val de Ville Sup Forage	204	PEILLE	Bien de retour
UP - Val de Ville Sup source	172	PEILLE	Bien de retour
<b>Capacité totale</b>	<b>3 140</b>		

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit cumulé des pompes (m3/h)	Commune	Qualification
POMP-Allavina	12	STE AGNES	Bien de retour
POMP-Bassin rond	9	CASTILLON	Bien de retour
POMP-Bordina	28	BEAUSOLEIL	Bien de retour
POMP-Carcaïs	8	PEILLE	Bien de retour
POMP-Col de Garde	10	STE AGNES	Bien de retour
POMP-Colletta	42	PEILLE	Bien de retour
POMP-Erbossiera	76	PEILLE	Bien de retour
POMP-Fontanin	6	CASTILLON	Bien de retour
POMP-Goura	6	CASTILLON	Bien de retour
POMP-Grave de Peille	60	PEILLE	Bien de retour
POMP-Louis	10	CASTILLON	Bien de retour
POMP-Mortéas sud	70	LA TURBIE	Bien de retour
POMP-Serre	7	CASTILLON	Bien de retour
POMP-Souletta	18	GORBIO	Bien de retour
POMP-Turbie Faisse d'Agel	72	LA TURBIE	Bien de retour
POMP-Turbie Laï Barraï	72	LA TURBIE	Bien de retour
POMP-Vallières	47	R.C.MARTIN	Bien de retour
POMP-Sorgio	48	MENTON	Bien de retour
REP - Concorde	1 728	R.C.MARTIN	Bien de retour
REP-Castellar**	13	CASTELLAR	Bien de retour
REP-Coupiera	12	R.C.MARTIN	Bien de retour
REP-Coupiere	36	R.C.MARTIN	Bien de retour
REP-Viraron	18	STE AGNES	Bien de retour

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

SURP-Fontanelle	9	CASTILLON	Bien de retour
SURP-Morteas sud - CNET	1	LA TURBIE	Bien de retour
SURP-Paravieille	7	PEILLE	Bien de retour
POMP-Laï Barraï vers Golf	50	PEILLE	Bien de retour

Installation de captage	Débit cumulé des pompes (m3/h)	Commune	Qualification
Source Menot*	-	CASTELLAR	Bien de retour
Source Petrinca*	-	CASTELLAR	Bien de retour
Forage Petrinca	-	CASTELLAR	Bien de retour
Forage Fonti	13	PEILLE	Bien de retour
Forage Rua	49,5	PEILLE	Bien de retour
Source Val de Vile supérieur*	-	PEILLE	Bien de retour
Forage Val de Vile supérieur	6	PEILLE	Bien de retour
Captage – Forage Fontanin	11	CASTILLON	Bien de retour
Captage – Source Goura*		CASTILLON	Bien de retour

\*Pas de pompage

\*\* Station mise à l'arrêt juillet 2019

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Commune	Qualification
RES - asp-Erbossiera	19	PEILLE	Bien de retour
RES - Morteas sud	155	LA TURBIE	Bien de retour
RES- Castellet 1er compartiment	150	PEILLE	Bien de retour
RES- Castellet 2ème compartiment	150	PEILLE	Bien de retour
RES- Forna 1er compartiment	200	LA TURBIE	Bien de retour
RES- Forna 2ème compartiment	200	LA TURBIE	Bien de retour
RES- Forna 3ème compartiment	1 000	LA TURBIE	Bien de retour
RES-asp Grave de Peille	67	PEILLE	Bien de retour
RES-asp station Turbie Peille	227	LA TURBIE	Bien de retour
RES-Baousset	4 000	MENTON	Bien de retour
RES-Bassin rond	115	CASTILLON	Bien de retour
RES-Boira	300	PEILLE	Bien de retour
RES-Bordina nord	2 000	BEAUSOLEIL	Bien de retour
RES-Bordina sud	1 500	BEAUSOLEIL	Bien de retour
RES-Cap Martin 1er compartiment	4 000	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Cap Martin 2ème compart	1 200	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Cap Martin 3ème compart	800	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Carcaïs 1er compartiment	500	PEILLE	Bien de retour
RES-Carcaïs 2ème compartiment	500	PEILLE	Bien de retour
RES-Careï ZI	200	MENTON	Bien de retour
RES-Ciappes	400	MENTON	Bien de retour
RES- Morteas sud - CNET petit	48	LA TURBIE	Bien de retour
RES- Morteas sud - CNET grand	107	LA TURBIE	Bien de retour
RES-Col de Garde	300	STE AGNES	Bien de retour
RES-Coletta	150	PEILLE	Bien de retour

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

RES-Coupière	60	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Crouzier	30	PEILLE	Bien de retour
RES-Faiscins	150	GORBIO	Bien de retour
RES-Faïsse d'Agel 1er compart	500	PEILLE	Bien de retour
RES-Faïsse d'Agel 2ème compart	300	PEILLE	Bien de retour
RES-Fond de Boeuf 1er compart	150	STE AGNES	Bien de retour
RES-Fond de Boeuf 2ème compart	200	STE AGNES	Bien de retour
RES-Fontanelle	52	CASTILLON	Bien de retour
RES-Fontanin	150	CASTILLON	Bien de retour
RES-Goura	12	CASTILLON	Bien de retour
RES-Granges Saint Paul	2 000	MENTON	Bien de retour
RES-Lai Barraï	300	LA TURBIE	Bien de retour
RES-Louis	20	CASTILLON	Bien de retour
RES-Monti	600	MENTON	Bien de retour
RES-Piacetta 1er compartiment	150	CASTELLAR	Bien de retour
RES-Piacetta 2ème compartiment	50	CASTELLAR	Bien de retour
RES-Remegon	37,5	CASTILLON	Bien de retour
RES-Ricard	400	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Rua	200	PEILLE	Bien de retour
RES-Saint Michel Menton	2 500	MENTON	Bien de retour
RES-Saint Roch compart ouest	2 000	LA TURBIE	Bien de retour
RES-Saint Roch compartiment est	2 000	LA TURBIE	Bien de retour
RES-Séboulin	400	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Serre	110	CASTILLON	Bien de retour
RES-Seuil	150	CASTELLAR	Bien de retour
RES-Soillet	10	SOILLET	Bien de retour
RES-Sorgio*	400	MENTON	Bien de retour
RES-Souletta	20	GORBIO	Bien de retour
RES-Suillet	200	CASTELLAR	Bien de retour
RES-Val de Ville sup	10	PEILLE	Bien de retour
RES-Vallières Est	2 000	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Vallières Ouest	2 000	R.C.MARTIN	Bien de retour
RES-Viraron Nord	70	STE AGNES	Bien de retour
RES-Viraron Sud	70	STE AGNES	Bien de retour

**Capacité totale des réservoirs**

**35 593,5**

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 3.2. L'inventaire des réseaux

### 3.2.1. LES RESEAUX, EQUIPEMENTS, BRANCHEMENTS ET OUTILS DE COMPTAGE

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.

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	366,8	368,4	368,0	372,5	372,8	0,1%
Longueur d'adduction (ml)	3 491	3 491	11 244	12 848	12 848	0,0%
Longueur de distribution (ml)	363 346	364 873	356 747	359 651	359 936	0,1%
<i>dont canalisations</i>	335 165	336 522	328 223	330 906	330 906	0,0%
<i>dont branchements</i>	28 181	28 351	28 524	28 745	29 030	1,0%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	699	710	708	719	719	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	635	643	646	650	659	1,4%
<i>dont bouches d'incendie</i>	51	53	49	50	53	6,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	4	4	4	4	4	0,0%
<i>dont bornes de puisage</i>	0	0	1	1	1	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	9	10	8	14	14	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	9 736	9 770	9 816	9 860	9 917	0,6%

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
<b>Longueur totale tous DN (ml)</b>	<b>12 848</b>	<b>330 906</b>	<b>343 754</b>
DN 25 (mm)		992	992
DN 30 (mm)		3 408	3 408
DN 40 (mm)		3 159	3 159
DN 50 (mm)	5	5 834	5 839
DN 60 (mm)	2 505	26 452	28 957
DN 75 (mm)		3 590	3 590
DN 80 (mm)	986	19 754	20 740
DN 90 (mm)		5 268	5 268
DN 100 (mm)		95 521	95 521
DN 110 (mm)		8 984	8 984
DN 125 (mm)		28 276	28 276
DN 150 (mm)		67 083	67 083
DN 160 (mm)		4 266	4 266
DN 175 (mm)		3 642	3 642
DN 200 (mm)		12 796	12 796
DN 225 (mm)		177	177
DN 250 (mm)		7 902	7 902
DN 300 (mm)		13 850	13 850
DN 350 (mm)		3 671	3 671
DN 400 (mm)		7 407	7 407
DN 450 (mm)		465	465
DN 500 (mm)		2 477	2 477
DN 600 (mm)		13 755	13 755
DN 700 (mm)		1 709	1 709
DN indéterminé (mm)		625	625

→ *Les compteurs*

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	11 796	11 909	12 613	12 928	13 126	1,5%	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Le détail du parc compteurs par diamètre et par année de fabrication est fourni dans la pyramide compteurs établie au 31/12/2019 :

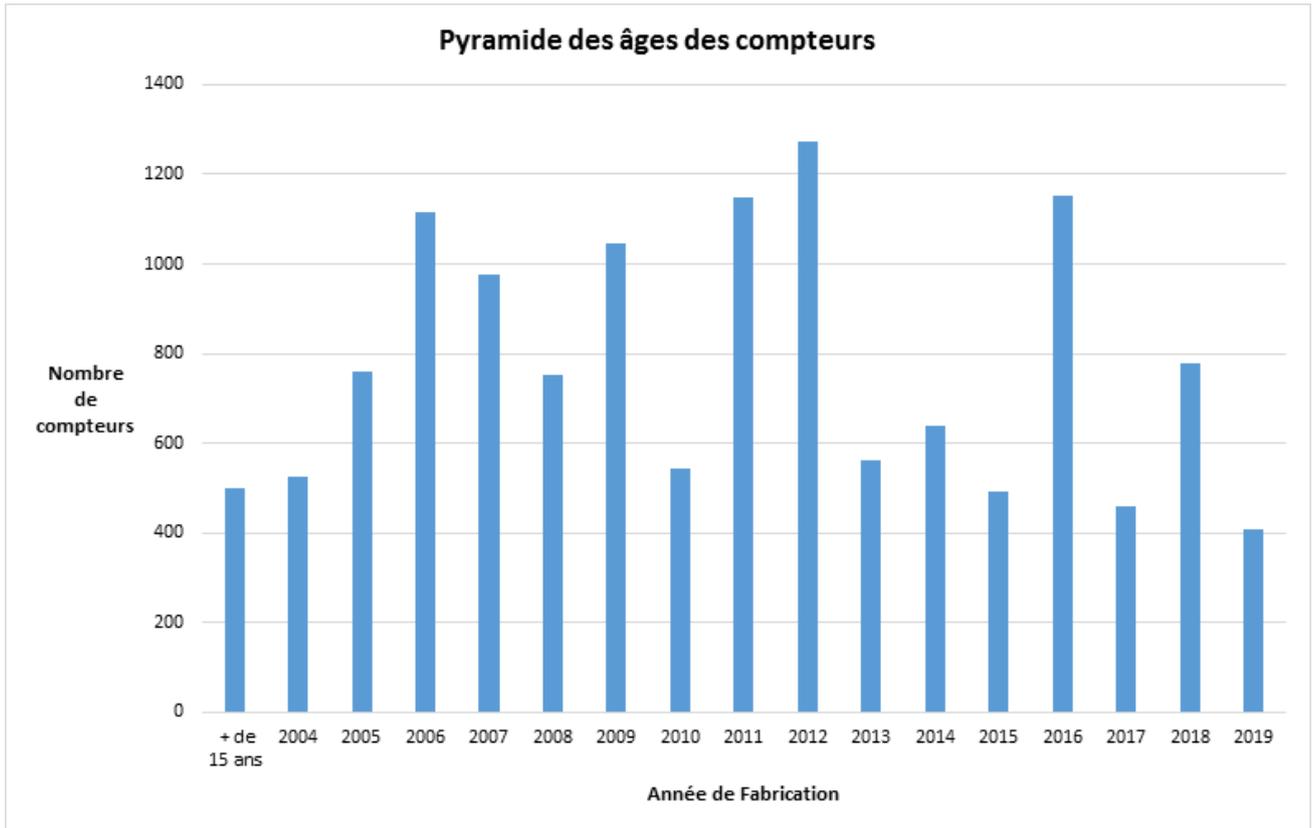
ANNEE	15	20	30	32	40	60	65	80	100	Total général
1978	1									1
1988	1									1
1999	250	2								252
2000	5									5
2001	15	3								18
2002	22	6								28
2003	182	11	2						1	196
2004	445	27	33		15	2	2			524
2005	692	32	22		9	5				760
2006	1 064	20	15	1	12		2	1		1 115
2007	896	26	39		12				3	976
2008	674	43	17		14				5	753
2009	904	83	45	4	4		3	1	1	1 045
2010	510	5	21		7			1		544
2011	1 026	74	36		12				1	1 149
2012	1 160	98	14		3					1 275
2013	504	43	10	3						560
2014	610	8		15	3				1	637
2015	434	47		8	1				1	491
2016	1 003	114		23	6	2		1	4	1 153
2017	395	45		13	3			1	1	458
2018	689	47		30	9	3		1		779
2019	396	2		4	1	2			1	406
<b>Total général</b>	<b>11 878</b>	<b>736</b>	<b>254</b>	<b>101</b>	<b>111</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>13 126</b>

Les compteurs de plus de 15 ans font l'objet d'un suivi particulier.

En effet, des difficultés techniques (emplacement inaccessible,...) empêchent leur remplacement.

Chaque année, nous nous efforçons de trouver des solutions les plus adaptées pour leur renouvellement (relances courriers, par recommandé avec accusé de réception,...)

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



Accusé de réception en préfecture  
 006-240600551-20201223-207-2020-DE  
 Date de télétransmission : 23/12/2020  
 Date de réception préfecture : 23/12/2020

### 3.2.2. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX [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 2019 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2015	2016	2017	2018	2019
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	110	110	110	110	110

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 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		Oui
<b>VP.239</b>	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		98,3 %
<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		Oui
<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	15
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>45</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	0
<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 2019 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.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 3.3. Gestion 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. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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*

## Travaux de renouvellement électromécanique



### RENOUVELLEMENT ELECTROMECHANIQUE 2019 S.I.E.C.L.

Le 31/12/2019

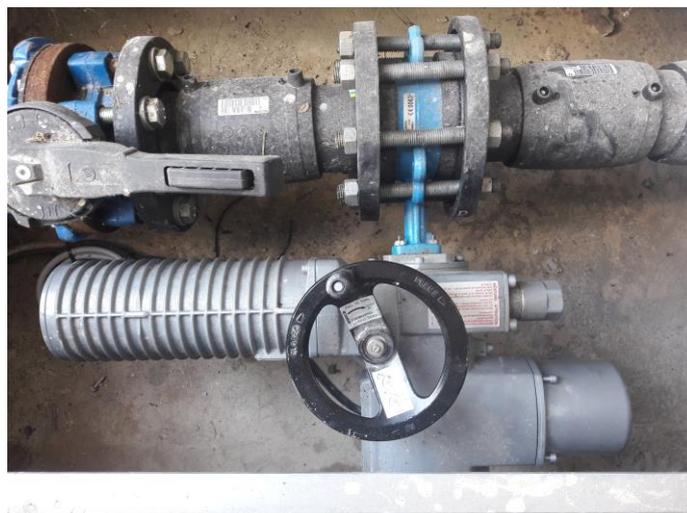
#### Nom de l'installation : Accessoires Réseaux

**Nature du ou des éléments renouvelés**

- Vannes Détendeurs Vidanges Ventouses : 12 équipements renouvelés

#### Nom de l'installation : Réservoir de Fond de Bœuf

Vanne motorisée Fond de Bœuf :



#### Nom de l'installation : Station Coupiera

Clapets

Vannes manuelle

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



**Nom de l'installation : Station de Fontanelle**

Surpresseur et ballon anti-belier



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Nom de l'installation : Réservoir des Vallières

Chloromètre



Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
PRODUCTION		
STATION DES VALLIERES		
CHLOROMETRE	Renouvellement	Compte
STOCKAGE ET REPRISE		
RESERVOIR FOND DE BÂ'UF		
VANNE MOTORISEE	Renouvellement	Compte
RESERVOIR SORGIO		
CABLAGE ELECTRIQUE	Renouvellement	Compte
CANALISATION	Renouvellement	Compte
STATION DE LA COUPIERA		
CLAPET A DISQUE CONCENTRIQUE DN40	Renouvellement	Compte
CLAPET A DISQUE CONCENTRIQUE DN40	Renouvellement	Compte
VANNE MANUELLE DN40	Renouvellement	Compte
VANNE MANUELLE DN40	Renouvellement	Compte
VANNE MANUELLE DN60	Renouvellement	Compte
VANNE MANUELLE DN60	Renouvellement	Compte
VANNE MANUELLE DN80	Renouvellement	Compte

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

COMPTAGE SECTORISATION		
U3 VICTOR HUGO DN 200MM		
TELETRANSMISSION	Renouvellement	Compte
CASTILLON		
Réservoir des Fontanelles		
CLAPET A BATTANT	Renouvellement	Compte

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Le détail des travaux ainsi que leur revalorisation est disponible en annexe.

→ **Les installations**

Veolia Eau a pris en charge les travaux de renouvellement suivant :

**Travaux pris en charge par le délégataire au titre de ses obligations de renouvellement**

Commune	Adresse	Nature des travaux
Menton	Chemin de Ste Lucie	renouvellement de 230 ml de PE DN125
Peille	Chemin de la Colletta	renouvellement de 65 ml de PE DN125 et 133 ml de PE DN180
Sainte Agnès	Avenue du Château :	renouvellement de 163 ml de Fonte DN100
Sainte Agnès	Avenue de Verdun	renouvellement de 35 ml de Fonte DN100
Roquebrune Cap Martin	Notre Dame de bon voyage	405 ml de Fonte DN 150
<b>Totale</b>		<b>1 031 ML</b>

Equipement	Quantité renouvelé
VENTOUSE DIA 20 – 40	6
REDUCTEURS STABILISATEUR DIA 0 - 99	3
REDUCTEURS STABILISATEUR DIA 0 - 99	3
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

Les mémoires justificatifs sont fournis en Annexe.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 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.

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,70</b>	<b>0,98</b>	<b>0,83</b>	<b>0,87</b>	<b>0,41</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	335 165	336 522	328 223	330 906	330 906
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	1 290	1 594	1 849	1 004	1 031

## Les branchements

<b>Renouvellement des branchements plomb</b>	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de branchements	9 736	9 770	9 816	9 860	9 917	0,6%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

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

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2019 est de : 113

## Les compteurs

Le renouvellement des compteurs d'eau froide en service est réalisé de manière à :

- répondre aux exigences réglementaires et aux obligations contractuelles.
- optimiser la performance économique du parc compteurs

## Répondre aux exigences réglementaires et obligations contractuelles

### Exigences réglementaires

En France, le « contrôle des compteurs d'eau froide en service » est réglementé par **l'arrêté du 6 mars 2007**.

Le texte réglementaire propose deux méthodes de vérification périodique du parc compteurs:

- Vérification unitaire qui consiste au renouvellement des compteurs selon les prescriptions relatives à l'âge et la classe métrologique des instruments de mesure (au terme de 15 ans de service pour les compteurs de classe C ou équivalent).
- Contrôle statistique sous la forme d'un étalonnage sur banc d'essais agréé COFRAC, d'un échantillon de compteurs constitué de manière aléatoire (tirage au sort) à partir du carnet métrologique des compteurs en service.

Veolia a opté pour **le renouvellement unitaire des compteurs** selon les prescriptions relatives à l'âge et à la classe métrologique des instruments de mesure.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Obligations contractuelles

Veolia met en œuvre un plan de renouvellement complémentaire pour satisfaire les obligations contractuelles dans le cas où celles-ci sont différentes des exigences réglementaires.

## Optimiser la performance économique du parc compteurs

Une analyse économique du parc compteurs est réalisée à l'aide d'un outil spécifique développé par Le Délégué.

Selon le résultat de l'étude, un programme de renouvellement appelé « plan économique » axé sur les compteurs enregistrant des consommations importantes, complète éventuellement les plans réglementaires et contractuelles.

Au travers de cette étude économique, Véolia s'attache à maintenir au plus haut la métrologie des compteurs des principaux consommateurs de manière à optimiser le rendement du parc compteurs.

## Tenue à jour du carnet métrologique

Les compteurs en service sont répertoriés dans un carnet métrologique sur lequel sont consignées les informations prévues par la Décision Ministérielle du 30 décembre 2008.

Un bilan de complétion des informations réglementaires est dressé périodiquement.

Des actions correctives sont menées si nécessaire.

Renouvellement des compteurs	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de compteurs	11 796	11 909	12 613	12 928	13 126	1,5%
Nombre de compteurs remplacés	305	707	406	657	475	-27,7%
Taux de compteurs remplacés	2,6	5,9	3,2	5,1	3,6	-29,4%

## Programme renouvellement 2020

### Canalisation :

- **Menton** : Rte des Cabrolles : maillage en DN100 sur 65ml. Pose d'un détendeur en chambre DN80. Abandon de 130 ml de conduite vétuste en fonte DN80 en terrains inaccessibles par deux tamponnages.
- **Menton** : Rte de Castellar : renouvellement de 400 ml de canalisations en fonte DN100.
- **Roquebrune** : Avenue Pasteur : renouvellement de 265 ml de canalisations en fonte DN100.
- **Peille** : Route du Col des Banquettes : réhabilitation d'une conduite acier en DN100 sur 840 ml par résinage intérieur structurant.
- **La Turbie** : Ch du Serrier : renouvellement de 100 ml de conduite en fonte DN100 en fouille commune avec l'assainissement.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**Production :**

- Station de l'Erbossiera : renouvellement de l'ensemble des organes de la station + remise en service de cette dernière.
- Ouvrages Castillon : sécurisation installations
- Réservoir des Vallières : remplacement des pompes doseuses et de la vanne hydraulique DN300 (by-pass à prévoir)
- Forage Crouzier : remplacement du coffret de télégestion
- Réservoir Ricard : remplacement des vannes manuelles DN125
- Réservoir Fond de Bœuf : remplacement des deux pompes doseuses
- Réservoir du Baousset : remplacement des clapets DN500, de la soupape de décharge DN200 et de l'onduleur
- Chambre St Roch : remplacement des deux détendeurs DN300 et DN200
- Chambre de détente Roquebrune (Sous-Marin): remplacement des vannes hydraulique et motorisées en DN300

### 3.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

Les travaux de premier établissement contribuent à adapter le patrimoine aux évolutions du service.

La présente rubrique décrit les travaux neufs réalisés dans l'exercice par le délégataire et ceux, le cas échéant, réalisés par la Collectivité et mis à disposition du délégataire. La présentation financière concernant la première catégorie est fournie dans le Chapitre 6 : Rapport financier du service.

Un détail des travaux neufs est fourni en Annexe.

→ *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Installations électromécaniques	Réalisé dans l'exercice
<b>CASTELLAR</b>	
<b>RESERVOIR DE PETRINCA</b>	
GENIE CIVIL CHAMBRE DE MANOEUVRE	X
<b>STOCKAGE ET REPRISE</b>	
<b>RESERVOIR SORGIO</b>	
GENICIVIL CLOTURE	X

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

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

Communes	PE												Total général
	25	30	32	40	50	60	63	75	80	90	100	125	
BEAUSOLEIL					1								1
CASTELLAR	1		2							1			4
GORBIO			2	1		1							4
LA TURBIE	4		2										6
MENTON	2		6	1	1			1					11
PEILLE	1		1		1								3
ROQUEBRUNE_CAP_MARTIN	2	1	16		6		1		1		1	1	29
STE_AGNES											1		1
Total général	10	1	29	2	9	1	1	1	1	1	2	1	59

Il a été posé 59 branchements neufs au cours de l'année 2019. Le détail est fourni en annexe.

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent au tableau suivant :

Commune	Adresse	Nature des travaux
BEAUSOLEIL	Chemin des serres	Renouvellement 220 ml PEHD 125
CASTELLAR	Route du Bertrand et chemin de la Madone	Extension/Maillage 171 ml Fonte VI DN100
MENTON	Route du Mont Gros	Renouvellement 585 ml Fonte VI DN150
	Ecole Anne Frank	Dévoisement 20ml PEHD DN50
	Giratoire Borrigo	Déplacement de la ventouse située sur l'emprise du giratoire projeté
	Impasse du Rosaire à Menton	Extension du réseau sur 60 ml
ROQUEBRUNE CAP MARTIN	Carrefour du VISTA PALACE/ Route de La Turbie	Dévoisement 80 ml PEHD 180

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 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...).



### 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 abonné peut demander la composition de son eau.*



### 4.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE 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	700	674	24
Physico-chimique	5505	868	24

### 4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

#### 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
Nickel	0	141	2	0	10	0	20 µg/l
Plomb	0	18	1	0	10	0	10 µg/l

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

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

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
Bactéries Coliformes	0	8	1	0	116	102	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	4	5	0	12	0	2 Qualitatif
Fer total	0	3840	3	0	56	5	200 µg/l
Température de l'eau	5	30,5	5	3	116	99	25 °C
Turbidité	0,1	1	0	3	12	23	0,5 NFU
Turbidité	0	28	2	0	104	82	2 NFU

### Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	58,30	100,50	12	mg/l	Sans objet
Chlorures	3,10	8,90	28	mg/l	250
Fluorures	70	180	8	µg/l	1500
Magnésium	5,60	15,10	12	mg/l	Sans objet
Nitrates	0,60	6,30	116	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	8	µg/l	0,5
Potassium	0,60	1,10	12	mg/l	Sans objet
Sodium	3	7	12	mg/l	200
Sulfates	7,40	200	28	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	20,64	31,34	24	°F	Sans objet

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### 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>

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>98,10 %</b>	<b>99,23 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	105	103	129	130	116
Nombre de prélèvements non conformes	0	2	1	0	0
Nombre total de prélèvements	105	105	130	130	116
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>97,89 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>99,15 %</b>	<b>98,35 %</b>	<b>98,29 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	93	94	117	119	115
Nombre de prélèvements non conformes	2	0	1	2	2
Nombre total de prélèvements	95	94	118	121	117

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

#### Chlorure de Vinyle Monomère

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

En 2019, 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).

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau

### 4.2.1. L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION : LE VOLUME PRELEVE ET PRODUIT

#### L'origine de l'eau alimentant le service

L'eau alimentant le SIECL provient principalement de la Roya, mais également de la Vésubie par l'achat à REA. Des ressources propres sont également présentes sur les communes de :

- Peille (Bausson, Rua, Val de Ville)
- Castillon (Fontanin, Goura)
- Castellar (Petrinca, Menot)

#### Le volume prélevé

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

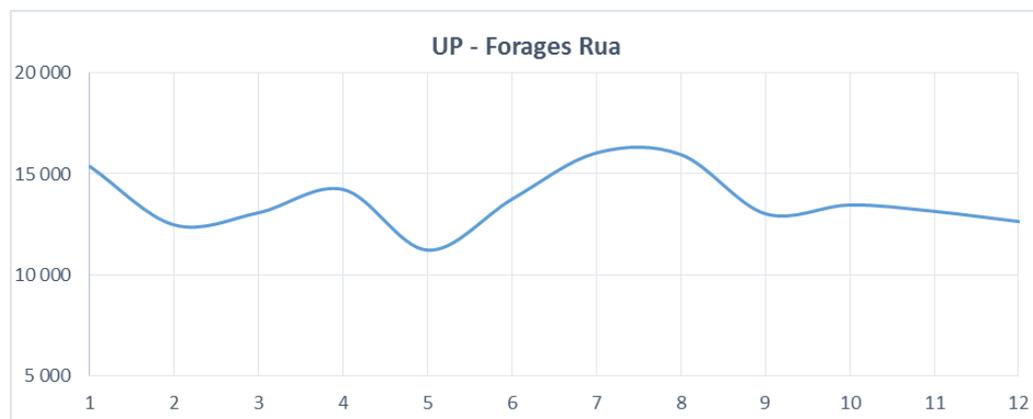
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>267 340</b>	<b>179 421</b>	<b>197 042</b>	<b>263 558</b>	<b>307 946</b>	<b>16,8%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
CAP Goura			17 031	20 616	19 726	-4,3%
FOR Fontanin			7 725	9 068	13 648	50,5%
FOR Fonti	73 880	0	0	0	0	0%
FOR la Rua	166 044	153 691	154 077	146 221	164 456	12,5%
FOR Val de ville Supérieur	850	639	628	791	2 073	162,1%
Source Bausson	26 566	25 091	17 581	19 046	36 317	90,7%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						

#### Commentaire :

L'augmentation du volume prélevé à la source de Bausson est due à un dysfonctionnement de la vanne de régulation en entrée du réservoir de Fond de Boeuf. Celle-ci est restée en position ouverte conduisant à la surverse le temps de son remplacement.

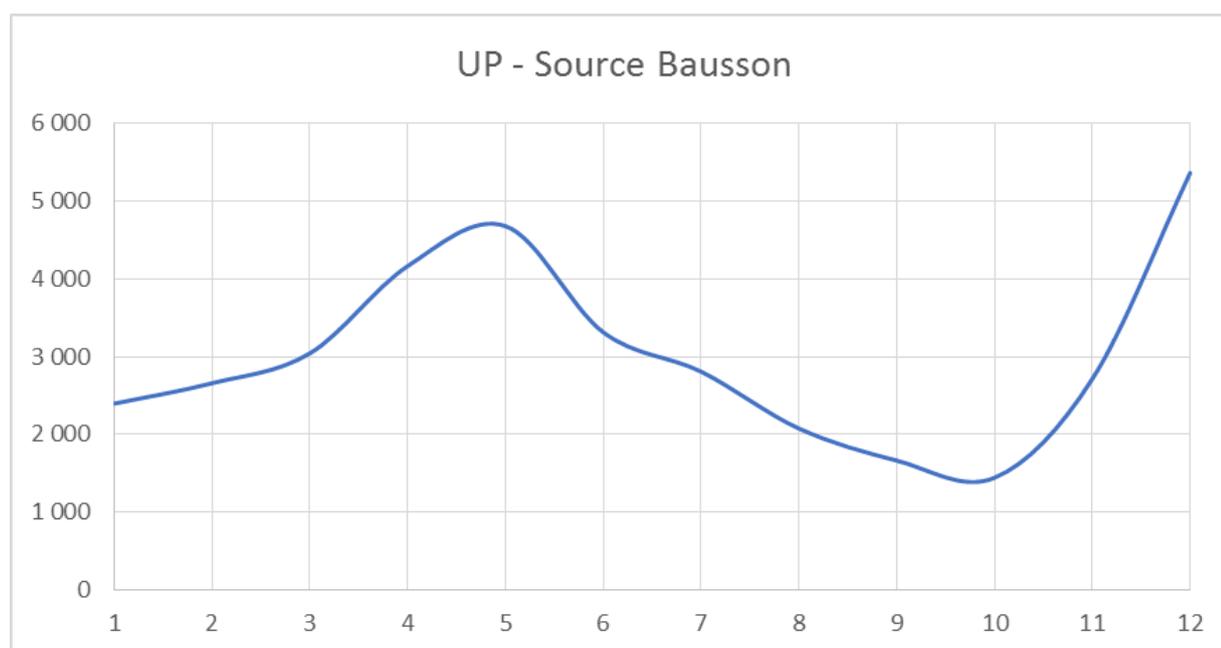
## Le volume produit et mis en distribution

Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Rua



Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
15 372	12 477	13 087	14 235	11 229	13 755	16 044	15 960	13 032	13 469	13 150	12 646

Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Bausson

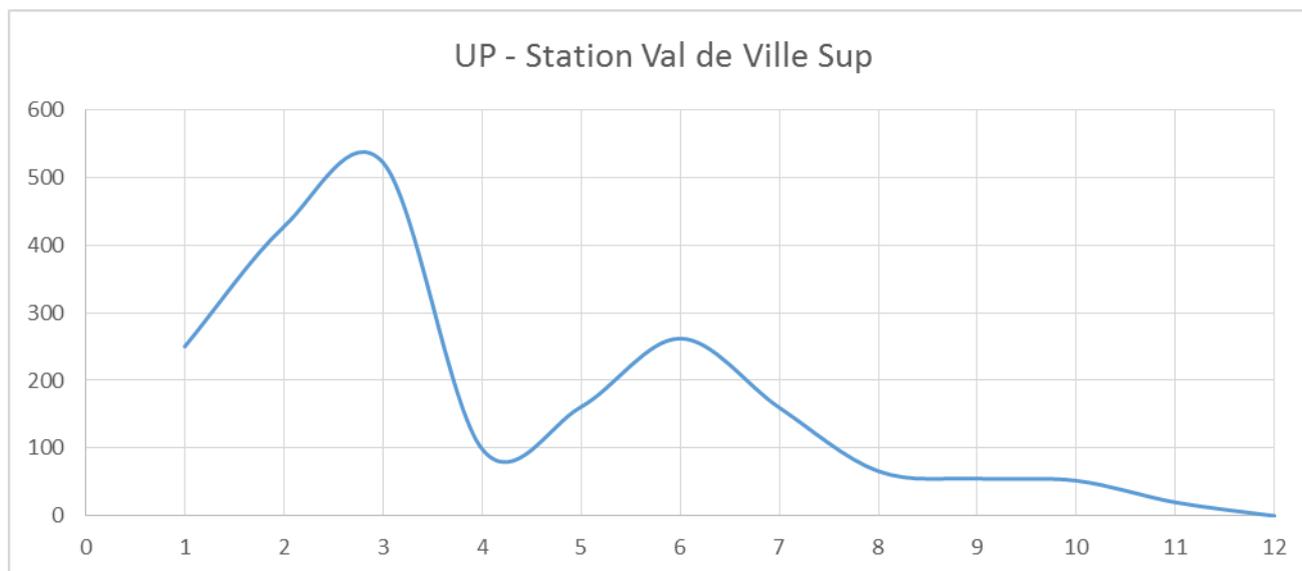


Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2 396	2 658	3 042	4 166	4 680	3 314	2 807	2 075	1 663	1 441	2 712	5 363

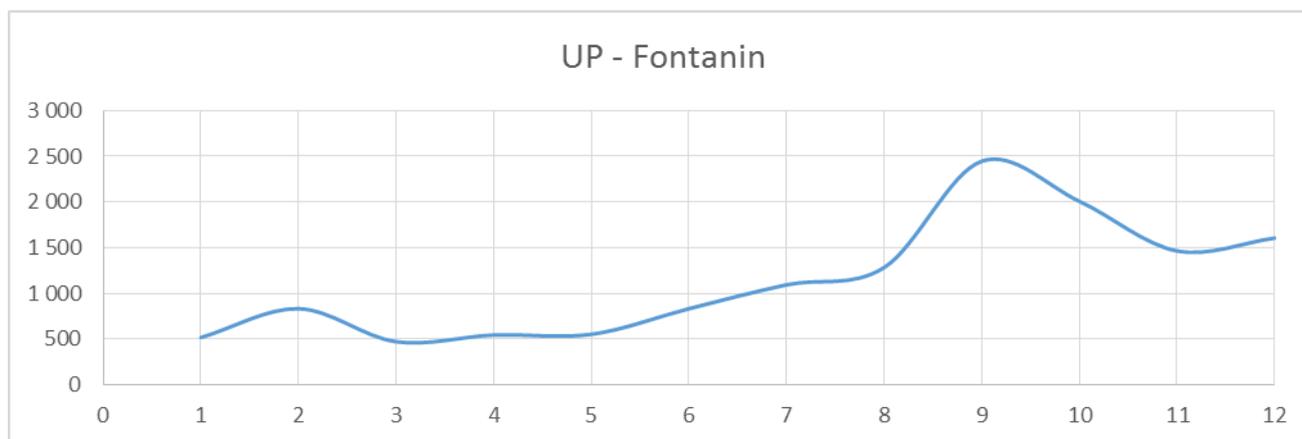
Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Val de Ville Supérieur Source



Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
250	427	522	99	161	262	160	66	55	52	20	0

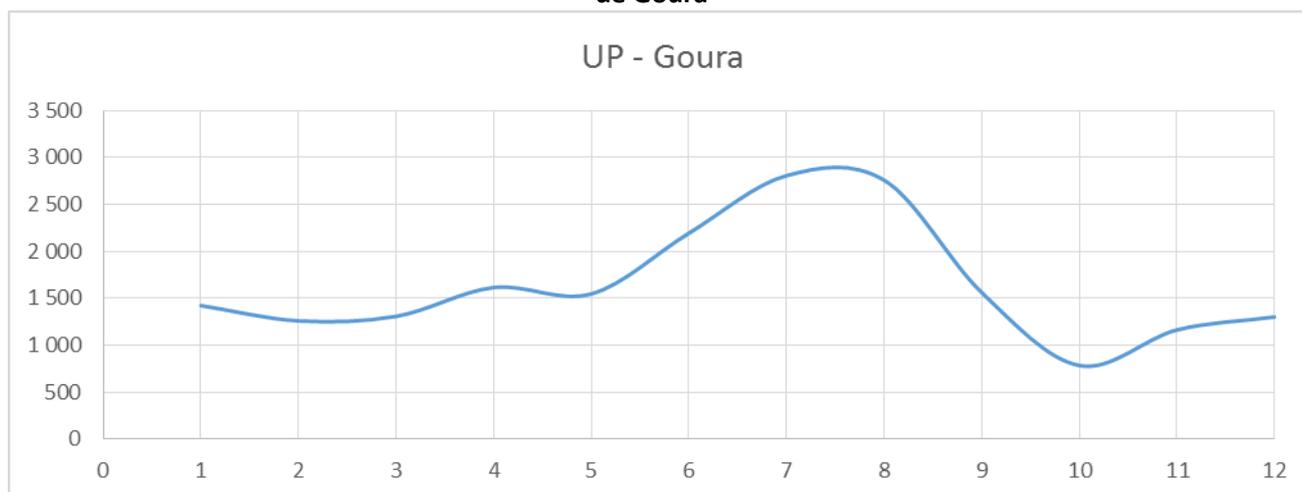
### Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Fontanin



Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
517	832	471	544	552	832	1 094	1 283	2 447	2 007	1 464	1 605

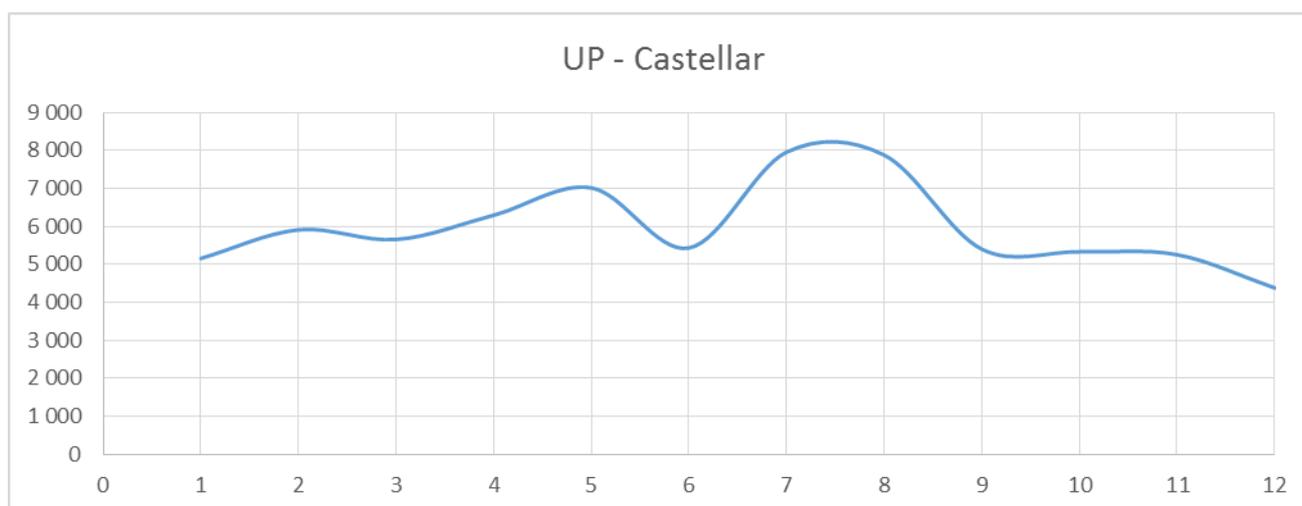
Accusé de réception en préfecture  
 006-240600551-20201223-207-2020-DE  
 Date de télétransmission : 23/12/2020  
 Date de réception préfecture : 23/12/2020

**Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Goura**



Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1 423	1 260	1 308	1 616	1 548	2 195	2 808	2 759	1 560	784	1 164	1 301

**Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits au village de Castellar**



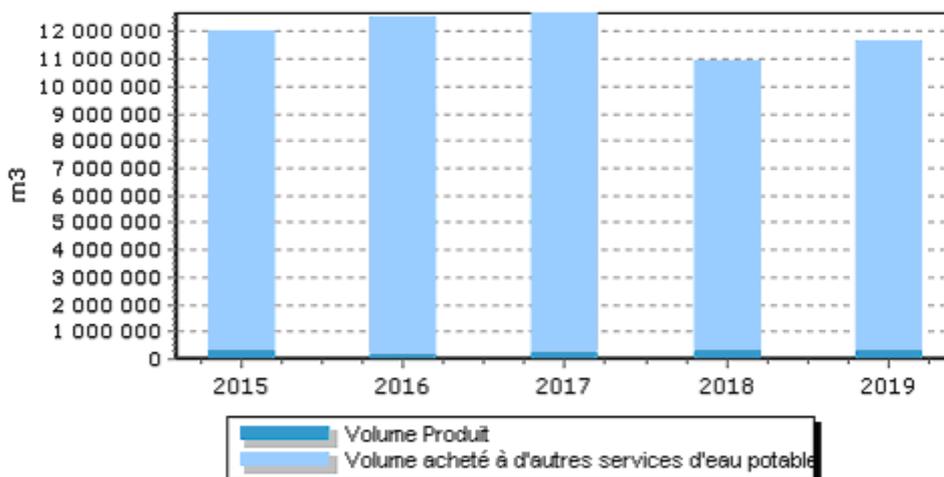
Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
5 163	5 916	5 660	6 301	7 019	5 438	7 961	7 882	5 405	5 335	5 260	4 386

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 :

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>267 340</b>	<b>179 421</b>	<b>197 042</b>	<b>263 558</b>	<b>236 310</b>	<b>-10,3%</b>
Besoin des usines	0	0	0	539	26 807	-
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>267 340</b>	<b>179 421</b>	<b>197 042</b>	<b>263 019</b>	<b>281 139</b>	<b>6,8%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	11 796 633	12 374 196	12 490 633	10 653 605	11 390 524	6,9%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	6 855 908	7 451 597	7 593 238	6 343 029	6 854 792	8,1%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>5 208 065</b>	<b>5 102 020</b>	<b>5 094 437</b>	<b>4 573 595</b>	<b>4 843 678</b>	<b>5,9%</b>

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



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

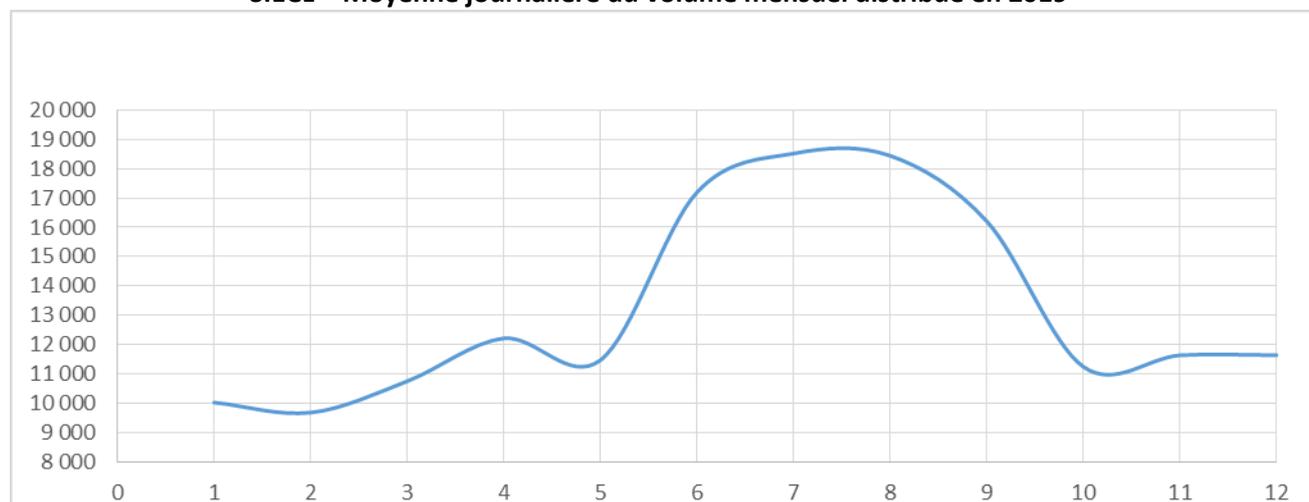
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>11 796 633</b>	<b>12 374 196</b>	<b>12 490 633</b>	<b>10 653 605</b>	<b>11 390 524</b>	<b>6,9%</b>
MENTON	7 163 646	7 309 252	7 649 232	6 835 247	7 348 989	7,5%
REGIE EAU D'AZUR	4 632 983	5 064 944	4 841 401	3 818 358	4 041 535	5,8%
SAUR	4	0	0	0	0	0%

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

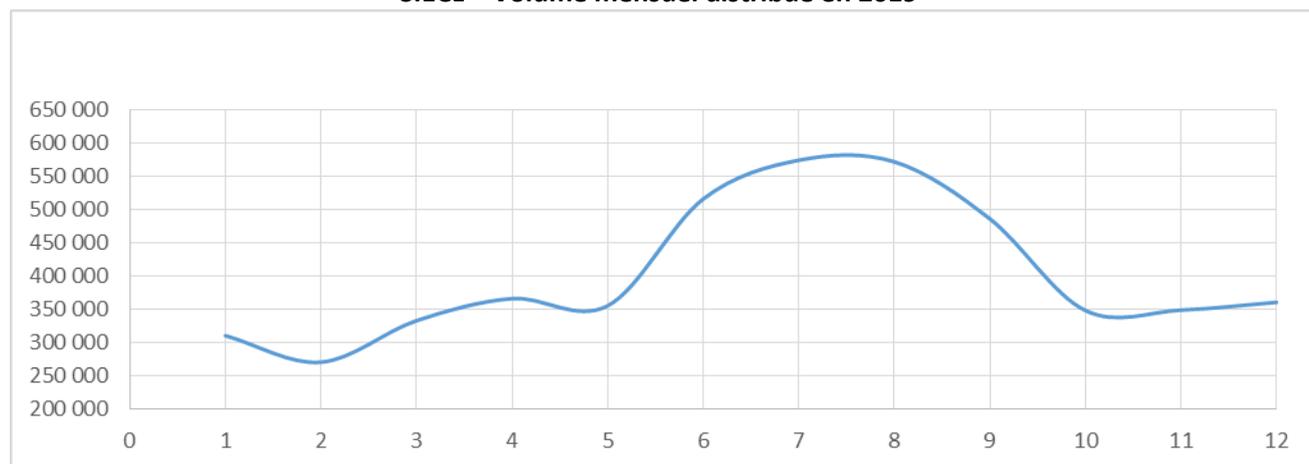
SIECL – Moyenne journalière du volume mensuel distribué en 2019



Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
10 026	9 682	10 755	12 214	11 474	17 198	18 518	18 440	16 202	11 242	11 638	11 642

<b>Moyenne Journalière 2019</b>	<b>13 523</b>
---------------------------------	---------------

SIECL – Volume mensuel distribué en 2019



<b>Total 2019</b>	<b>4 843 678</b>
-------------------	------------------

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 4.2.2. L'EFFICACITE DE LA DISTRIBUTION : LE VOLUME VENDU, LE VOLUME CONSOMME ET LEUR EVOLUTION

### → 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 :

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>10 018 238</b>	<b>10 958 343</b>	<b>11 162 832</b>	<b>9 782 564</b>	<b>10 294 452</b>	<b>5,2%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>3 162 330</b>	<b>3 506 746</b>	<b>3 569 594</b>	<b>3 439 535</b>	<b>3 439 660</b>	<b>0,0%</b>
domestique ou assimilé	3 120 455	3 461 530	3 569 594	3 439 535	3 439 660	0,0%
autres que domestiques	41 875	45 216	0	0	0	-
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>6 855 908</b>	<b>7 451 597</b>	<b>7 593 238</b>	<b>6 343 029</b>	<b>6 854 792</b>	<b>8,1%</b>

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>3 162 330</b>	<b>3 506 746</b>	<b>3 569 594</b>	<b>3 439 535</b>	<b>10 294 452</b>	<b>199,3%</b>
<i>dont clients individuels</i>	2 907 495	3 118 449	3 199 936	3 090 639	3 055 079	-1,2%
<i>dont clients industriels</i>	11 893	19 363	16 715	19 908	22 486	12,9%
<i>dont clients collectifs</i>	105 560	224 943	207 111	202 372	193 603	-4,3%
<i>dont irrigations agricoles</i>	1 831	8 555	10 793	7 995	8 276	3,5%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	6 855 908	7 451 597	7 593 238	6 343 029	6 854 792	8,1%
<i>dont bâtiments communaux</i>	98 203	95 301	97 777	82 154	89 314	8,7%
<i>dont appareils publics</i>	37 348	40 135	37 262	36 467	29 308	-19,6%

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>6 855 908</b>	<b>7 451 597</b>	<b>7 593 238</b>	<b>6 380 276</b>	<b>6 854 792</b>	<b>7,4%</b>
BEAUSOLEIL	951 000	898 142	949 322	918 036	919 820	0,2%
LA TRINITE	176 103	148 494	80 065	44 685	49 399	10,5%
MENTON	2 512 701	2 390 910	2 375 634	2 246 669	2 494 049	11,0%
REGIE EAU D'AZUR	226 049	265 455	406 679	357 401	328 388	-8,1%
SOCIETE MONEGASQUE DES EAUX	2 990 055	3 748 596	3 781 538	2 776 238	3 063 136	10,3%

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**Volume consommé total** : Correspond à la somme du volume comptabilisé et du volume consommé sans comptage.

**Volume vendu comptable** : Les volumes correspondant aux produits comptable de l'exercice N correspondent aux volumes des factures émises sur l'exercice N (hors produits à reporter : cas rare sur les volumes très principalement facturés à terme échu, contrairement aux primes fixes le plus souvent d'avance) moins les débits à établir N-1 et plus les débits à établir de l'année. Ceci a pour effet de ramener les volumes de l'exercice N, dans tous les cas, à ceux consommés sur l'exercice civile quelques soient les dates de relève et les dates d'émission de facture (effet vase communicant entre volume réel et volume estimé). Dans les comptes rendus financiers, nous injectons les produits de l'exercice comptable et devons donc disposer dans Bilan Technique des volumes correspondants.

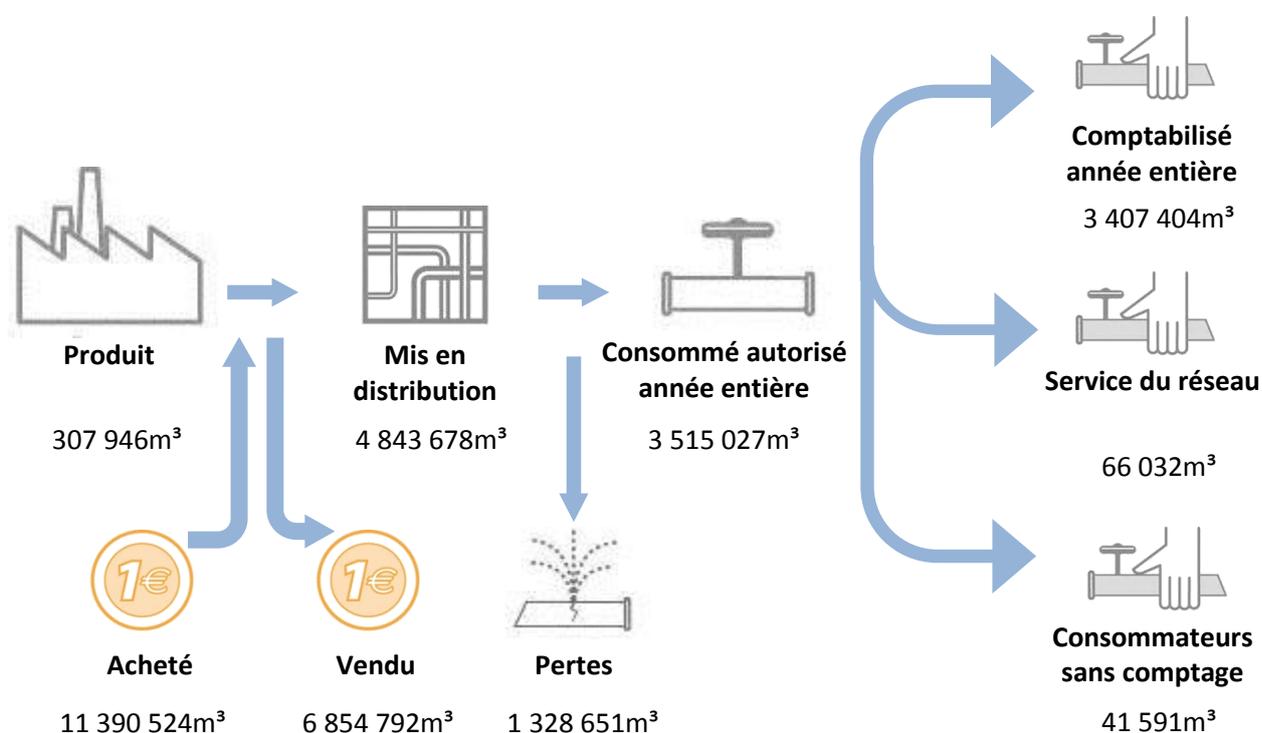
→ **Le volume consommé**

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.

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	3 375 398	3 506 746	3 569 594	3 439 535	3 398 069	-1,2%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>3 285 387</b>	<b>3 516 354</b>	<b>3 455 973</b>	<b>3 321 244</b>	<b>3 407 404</b>	<b>2,6%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	375	365	377	378	364	-3,7%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	43 163	39 424	40 550	48 235	41 591	-13,8%
Volume de service du réseau (m3)	38 175	38 482	38 856	39 121	66 032	68,8%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>3 456 736</b>	<b>3 584 652</b>	<b>3 649 000</b>	<b>3 526 891</b>	<b>3 505 692</b>	<b>-0,6%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>3 366 725</b>	<b>3 594 260</b>	<b>3 535 379</b>	<b>3 408 600</b>	<b>3 515 027</b>	<b>3,1%</b>

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## → 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 2019 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2019	89,6	82,17	9,81	10,70	85,86

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)

### → Rendement de réseau calculé sur la période synchrone

Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019.

Afin de rendre homogène le calcul du rendement de réseau, nous recalons ce volume sur la même période que les volumes consommés, à savoir pour cette année :

Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone » :

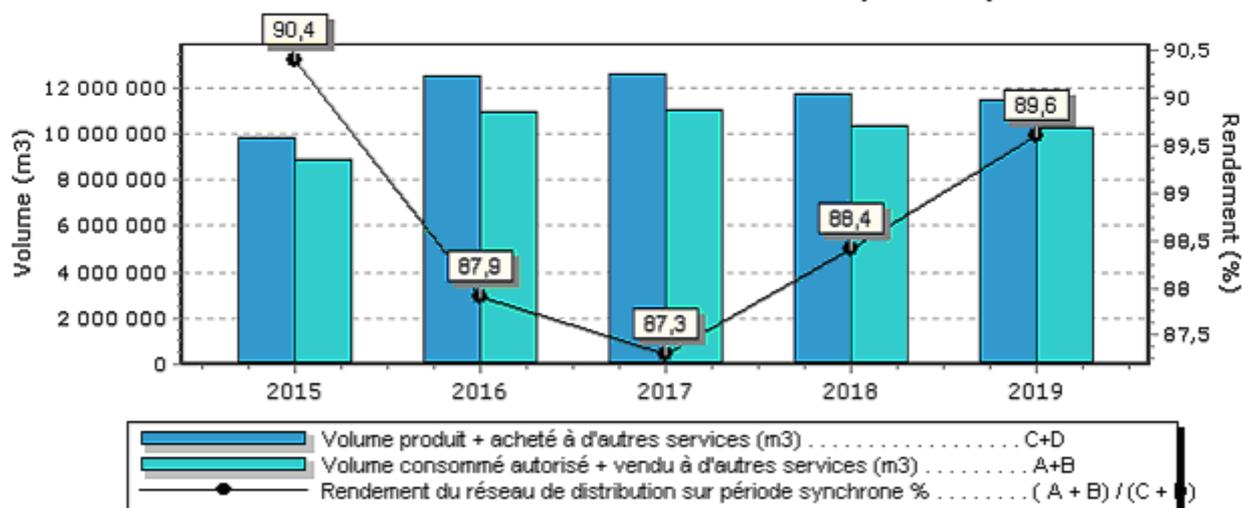
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)</b>	<b>90,4 %</b>	<b>87,9 %</b>	<b>87,3 %</b>	<b>88,4 %</b>	<b>89,6 %</b>	<b>1,4%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	3 366 725	3 594 260	3 535 379	3 408 600	3 515 027	3,1%
Volume vendu à d'autres services sur période synchrone (m3). . . . . B	5 520 022	7 362 622	7 470 875	6 926 176	6 717 828	-3,0%
Volume produit sur période synchrone (m3). . . . . C	270 311	177 261	191 764	232 117	299 985	29,2%
Volume acheté à d'autres services sur période synchrone (m3). . . . . D	9 558 271	12 291 744	12 414 323	11 465 186	11 118 064	-3,0%

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

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

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### Evolution du rendement du réseau de distribution sur période synchrone



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2019 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 2019.

Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2018 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 2017.

Le rendement du SIECL est supérieur à l'objectif. Il n'y a donc pas d'obligation de mettre en place un plan d'action.

Néanmoins, avec le nouveau contrat de délégation de service public démarré en septembre 2014, plusieurs axes de progrès ont été bien identifiés et mis œuvre afin de poursuivre l'amélioration du rendement :

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

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>8,36</b>	<b>12,91</b>	<b>14,02</b>	<b>12,00</b>	<b>10,70</b>
Volume mis en distribution synchrone (m3) . . . . . A	4 308 560	5 106 383	5 135 212	4 771 127	4 700 221
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	3 285 387	3 516 354	3 455 973	3 321 244	3 407 404
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	335 165	336 522	328 223	330 906	330 906

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>7,70</b>	<b>12,28</b>	<b>13,35</b>	<b>11,28</b>	<b>9,81</b>
Volume mis en distribution synchrone (m3) . . . . . A	4 308 560	5 106 383	5 135 212	4 771 127	4 700 221
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	3 366 725	3 594 260	3 535 379	3 408 600	3 515 027
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	335 165	336 522	328 223	330 906	330 906

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 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.

L'ensemble de nos interventions sur le patrimoine est systématiquement reporté dans la GMAO, sur le SIG ou dans notre SI Client.

Les travaux d'entretien et de réparations courantes comprennent toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en état de fonctionnement des installations jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaires des travaux de renouvellement ou de grosses réparations.

Ils comprennent toutes les opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène et la propreté des installations et de leurs abords.

Les opérations d'entretien ont également pour objet :

- de maintenir aux bâtiments un aspect visuel extérieur satisfaisant;
- d'éliminer tous les déchets produits par le fonctionnement du service délégué;
- d'éviter les risques de nuisances pour le voisinage et d'atteinte à l'environnement qui peuvent résulter du fonctionnement des installations.

### 4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

#### → Les installations

Le planning d'entretien des espaces verts pour l'année 2019 est présenté ci-dessous :

COMMUNES	NATURE DU SITE	NOM DU SITE	DATES
BEAUSOLEIL	RÉSERVOIR	BORDINA	18/07/2019
	RÉSERVOIR	SAINT ROCH	18/07/2019
CASTELLAR	RÉSERVOIR	PIACETTA	16/07/2019
	RÉSERVOIR	SEUIL	16/07/2019
GORBIO	RÉSERVOIR	FAISCINS	26/07/2019
GRAVE DE PEILLE	BÂCHE ASPIRATION	ERBOSSIERRE	17/07/2019
LA TURBIE	RÉSERVOIR	FORNA	17/07/2019
	RÉSERVOIR	LAI BARRAI	17/07/2019
	STATION	TURBIE PEILLE	07/07/2019 – 09/12/2019
MENTON	RÉSERVOIR	BAOUSSET	15/07/2019
	PISTE	LA GIRAUDE EN France	15/07/2019
	RÉSERVOIR	CAREI	26/07/2018
	RÉSERVOIR	CHIAPPES	26/07/2019
	RÉSERVOIR	GRANGE SAINT PAUL	15/07/2019 – 16/09/2019
	RÉSERVOIR	MONTI	26/07/2019
	RÉSERVOIR	SAINT MICHEL MENTON	03/06/2019
PEILLE	RÉSERVOIR	SUILLET	03/07/2019
	RÉSERVOIR	CARCAIS	05/04/2019
	RÉSERVOIR	CASTELLET	17/07/2019
	RÉSERVOIR	LA COLETTA	17/07/2019
	RÉSERVOIR	CROUZIER	Entretien réalisé par le propriétaire
	SOURCE	CASTELLET	17/07/2019
	RÉSERVOIR	FAISSE d'ANGEL	17/07/2019
	RÉSERVOIR	SOLLETA	26/07/2019
	SOURCE	JUSPINE	29/07/2019
	RÉSERVOIR	RUA	17/07/2019
	STATION	RUA	17/07/2019
	RÉSERVOIR	VAL de VILLE	17/07/2019
	SOURCE	VAL DE VILLE INFERIEUR	17/07/2019
	SOURCE	VAL de VILLE SUPERIEUR	08/04/2019
ROQUEBRUNE	RESERVOIR	COUPIERE	16/07/2019
	RESERVOIR	RICARD	16/07/2019
	RESERVOIR	ROQUEBRUNE	04/06/2019 – 29/07/2019 12/11/2019
	RESERVOIR	SEBOULIN	16/07/2019
	RESERVOIR	SORGIO	16/07/2019
	STATION	LA TRANCHEE	18/07/2019
	RESERVOIR	VALLIERES	28/06/2019
SAINTE AGNES	RÉSERVOIR	COL DE GARDE	26/07/2019
	RÉSERVOIR	FOND DE BŒUF	26/07/2019
	RÉSERVOIR	SOUILLET	26/07/2019
	RESERVOIR	VIVARON	26/07/2019

Afin de maintenir la qualité bactériologique de l'eau distribuée, les réservoirs et les cuves de stockage d'eau potable sont **nettoyés et désinfectés**. Chaque année, un programme de nettoyage est défini en fonction des contraintes de distribution sur la commune (clients prioritaires et sensibles, fréquentation estivale) et selon les préconisations de l'ARS.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Celui-ci est présenté dans le tableau ci-après :

Réservoir eau potable	Dates	Communes
Bâche d'aspiration de la Grave de Peille	lundi 4 mars 2019	PEILLE
Réservoir d'aspiration de la St du CNT	lundi 8 janvier 2019	LA TURBIE
Réservoir de la Coupière	mardi 16 avril 2019	ROQUEBRUNE
Réservoir de Lai Barraï	lundi 14 janvier 2019	LA TURBIE
Réservoir de Fond de Bœuf B	mardi 22 janvier 2019	SAINTE AGNES
Sources du Bausson	jeudi 17 janvier 2019	SAINTE AGNES
Réservoir de La Forna 3ème Compartiment	jeudi 24 janvier 2019	LA TURBIE
Réservoir du CNET	jeudi 24 janvier 2019 (H) lundi 14 janvier 2019 (B)	LA TURBIE
Réservoir de La Rua	mardi 26 février 2019	PEILLE
Castillon - Source Goura	mardi 29 janvier 2019	CASTILLON
Castillon - Goura	mercredi 31 janvier 2019	CASTILLON
Réservoir de La Forna 1er et 2ème Compartiment Forna	vendredi 15 février 2019	LA TURBIE
Castillon Rond	mardi 5 février 2019	CASTILLON
Réservoir de Fond de Bœuf	jeudi 17 janvier 2019 (H) mardi 22 janvier 2018 (B)	SAINTE AGNES
Castillon Fontanin	jeudi 31 janvier 2019	CASTILLON
Castillon Louis	mardi 29 janvier 2019	CASTILLON
Castillon - Fontanelle	mardi 12 février 2019	CASTILLON
Castillon Serre 1 (avec pompes)	mardi 12 février 2019	CASTILLON
Castillon Serre 2	jeudi 31 janvier 2019	CASTILLON
Castillon Rémégon	jeudi 14 février 2019	CASTILLON

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Réservoir du Carcaïs 1	jeudi 28 février 2019	PEILLE
Bâche du Val de Ville supérieur	jeudi 28 février 2019	PEILLE
Réservoir de Crouzier	vendredi 22 mars 2019	PEILLE
Réservoir du Carcaïs 2	mercredi 13 mars 2019	PEILLE
Réservoir St Roch Compartiment Ouest	mardi 26 mars 2019	BEAUSOLEIL
Réservoir de Viraron Compartiment Nord	vendredi 8 mars 2019	SAINTE AGNES
Réservoir du Baousset	mardi 12 mars 2019	MENTON
Réservoir du Seuil	mardi 16 avril 2019	CASTELLAR
Réservoir de Viraron Compartiment Sud	vendredi 15 mars 2019	SAINTE AGNES
Réservoir des Granges Saint Paul	Non réalisé en 2019 (Travaux)	MENTON
Réservoir de Séboulin	jeudi 12 avril 2019	CASTELLAR
Réservoir de La Bordina Compartiment Sud	mardi 19 mars 2019	BEAUSOLEIL
Réservoir de La Bordina Compartiment Nord	mardi 26 mars 2019	BEAUSOLEIL
Réservoir de Faisse d'Agel N	jeudi 21 mars 2019	PEILLE
Réservoir de Piacetta N	jeudi 7 mars 2019	CASTELLAR
Réservoir des Vallières Compartiment Est	jeudi 4 avril 2019	ROQUEBRUNE
Réservoir du Castellet SUD	mercredi 10 avril 2019	PEILLE
Réservoir des Vallières Compartiment Ouest	lundi 11 avril 2019	ROQUEBRUNE

#### 4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

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.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

---

## Appareils de régulation

---

De nombreux équipements nécessitent des opérations de maintenance, tel que les appareils suivants :



Bayard monostab



Redar rl Ramus

Ces opérati

assisté au :

- Démontage de l'appareil
- Nettoyage de toutes les pièces afin d'enlever les incrustations (porte clapet...)
- Remplacement des pièces défectueuses (clapet, membrane...)

Sur les appareils neufs (moins de 2 ans), un contrôle de réaction est fait en manœuvrant la vis de tarage et en vérifiant la pression.

Afin de réduire la perte en eau, les réservoirs sont vides au maximum sur le réseau avant les opérations de nettoyage.

Nos services ont procédé aux opérations d'entretien suivantes :

- Vérification de l'ensemble des installations électriques comprenant : resserrage, nettoyage, dépoussiérage, remplacement éventuel des contacts, relais, fusibles dans les armoires électriques, mesures d'isolement et contrôle des phases des moteurs de pompes. Contrôle réglementaire annuel et traitement des anomalies éventuelles ;
- Vérification des matériels de sécurité en place dont les masques et cartouche chlore, les extincteurs, les équipements de pression ;
- Travaux de petit entretien : remplacement des protections, composants et autres petits matériels défectueux, remplacement des bouteilles de chlore, resserrage des presse-étoupes, remplacement tresses sur pompes, graissage des roulements de moteurs, graissage des gonds de portes, trappes et capots, nettoyage courant des locaux, réfection localisée de peintures ;
- Opérations de maintenance et de vérification annuelles :
  - maintenance des appareils de régulation ;
  - contrôle des boucles de courant des niveaux des réservoirs.

Au cours de l'année 2019, nous avons effectué la maintenance de 68 appareils (cf. détail en annexe).

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### 4.3.3. LES RECHERCHES ET REPARATIONS DE FUITES

#### Sectorisation de réseaux :

La loi « Grenelle II » (n°2010-788) du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, impose aux services publics de distribution d'eau, dont le taux de perte en eau du réseau est supérieur au taux fixé par décret, de mettre en œuvre un plan d'actions de lutte contre ces fuites.

C'est dans cette optique, que les exploitants engagent une politique active de recherche des fuites au quotidien. Cet engagement ne se limite pas seulement à la recherche des fuites, mais également à un souci permanent de préservation des ressources en eau, de suivi des volumes transitant dans les réseaux et de réalisation d'économies.

Sur les réseaux ruraux, une fuite non détectée, peut avoir un impact important sur le rendement. Compte tenu d'un indice linéaire de consommation bien plus important pour les réseaux urbains, les rendements de réseaux sont usuellement meilleurs et moins sujets à de brusque variation. Cela ne veut pas dire pour autant que les volumes de pertes soient faibles et qu'ils ne méritent pas d'être diminués.

C'est dans cet axe d'amélioration continue que la sectorisation s'intègre. Elle permet la mesure de l'eau potable mise en distribution, ainsi que la mesure de l'eau en sortie du réseau (eau facturée). Le secteur est ensuite divisé en secteurs homogènes (500-3000 abonnés). Ces secteurs sont isolables les uns des autres, permettant de suivre de façon permanente les volumes mis en distribution (et les débits nocturnes en particulier). L'isolement des sous-réseaux entre eux est réalisé par les fermetures de vannes, ou par la mise en place de points de mesures (débitmètre/compteur) aux frontières de deux sous-réseaux.



Débitmètre sur canalisation



Poste local de sectorisation



Compteur à l'extérieur du regard

Le volume mesuré en entrée et en sortie de chaque secteur via la télérelève des compteurs de sectorisation, permet une meilleure connaissance du réseau.

Le recueil de ces données rend possible :

- le suivi annuel des volumes mis en distribution et l'identification d'incidents sur réseau en temps réel par la mise en place de seuils d'alarmes sur débits anormaux,
- la mise en place de campagnes de recherches de fuites ciblées,
- la mesure de l'efficacité des actions correctives, et la redéfinition des priorités.

## Prélocalisation

En complément de la sectorisation, un système de pré-localisation a été mis en place afin de cibler plus précisément les fuites sur le secteur défini.

Cette démarche consiste à la mise en pose de capteurs de bruits autonomes sur le réseau. Ces capteurs enregistrent le bruit propagé par le réseau sur un créneau horaire fixé par l'opérateur. Une fuite générera un bruit résiduel continu.

Les enregistrements s'effectuent la nuit, lorsque les bruits parasites liés à la circulation routière ou à une forte consommation d'eau sont quasi nuls.

La relève des informations enregistrées par le pré-localisateur s'effectue par GSM.

## La gestion de la maintenance assistée par ordinateur

La gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) est mise en œuvre à l'aide de logiciel spécialisé par nos services de maintenance.

Par leur complexité, les stations de production sont de véritables sites industriels. Leur exploitation et leur maintenance doivent être menées avec la même rigueur et les mêmes outils qu'une usine de production.

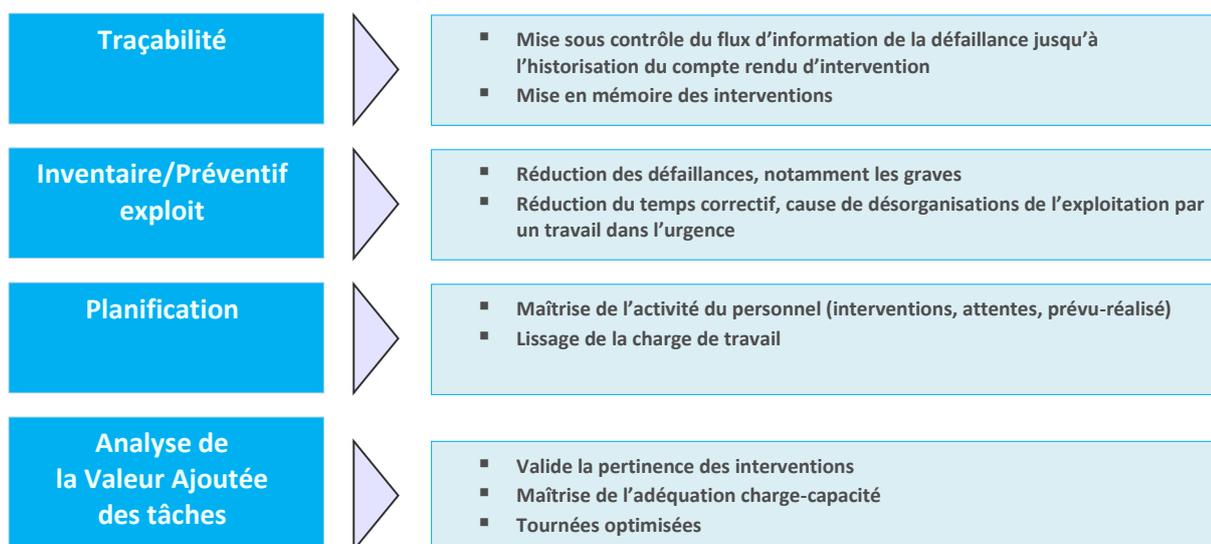
Pour cela, Veolia Eau met en œuvre des moyens et des savoir-faire performants afin d'assurer la meilleure disponibilité opérationnelle de ses stations de production.

L'activité maintenance est aujourd'hui considérée comme stratégique dans le pilotage d'une station de production et fait désormais partie intégrante de la politique d'exploitation des stations de production chez Veolia Eau.

Cette activité s'appuie sur l'utilisation du logiciel **GAMA**.

GAMA, est un outil de GMAO utilisé par Veolia Eau, outil d'aide à la gestion quotidienne des activités de Maintenance, spécialement adapté au métier de traiteur d'eau.

Les principaux processus de la démarche maintenance peuvent se résumer ainsi :



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Les fonctionnalités de GAMA dépassent ce cadre et permettent :

- ◆ Gestion des demandes d'interventions (DI), des bons de travail (OI), des rapports d'intervention (RI) et de leurs historiques,
- ◆ Gestion des gammes et des instructions,
- ◆ Gestion des stocks et des articles,
- ◆ Gestion des commandes,
- ◆ Gestion du personnel (temps d'interventions),
- ◆ Rapports et Indicateurs.

La démarche maintenance permet de gérer au mieux nos interventions (planification, fréquence, date d'échéance de certaines interventions notamment les contrôles réglementaires, ...) et d'assurer la traçabilité de toutes les interventions effectuées sur chaque équipement (historique et fiche de vie des équipements).

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	88	68	53	59	42	-28,8%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,3	0,2	0,2	0,2	0,1	-28,8%
Nombre de fuites sur branchement	79	84	75	60	47	-21,7%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,8	0,9	0,8	0,6	0,5	-22,1%
Nombre de fuites réparées	167	152	128	121	89	-26,4%

L'effort porté sur les campagnes de renouvellements et de renforcements initiés par le programme MOSARE a permis de traiter les points du réseau les plus urgents.

Les fuites réparées sont des fuites qui sont recherchées lors des campagnes de recherche par prélocalisateurs et qui sont donc plus difficile à déceler.

## 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.

	2015	2016	2017	2018	2019
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	33 %	99 %	99 %	98 %	98 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2015	2016	2017	2018	2019
FOR Fonti		-	-	20 %	20 %
FOR la Rua	20 %	20 %	20 %	40 %	40 %
Source Bausson		40 %	40 %	40 %	40 %
Source Val de ville Supérieur	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
UP Castellar	-	-	-	-	-

D'après l'Annexe I, et plus particulièrement du point 6 de l'arrêté du 2 mai 2007 (relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement), il est stipulé : « **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.** »

Ainsi, l'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production se fait comme suit :

	Volume annuel	Indice de protection de la ressource	Volumétrie	
Rua	164 456	40	1,41%	0,56
Fonti	0	20	0,00%	0,00
Bausson	36 317	40	0,31%	0,12
Val de Ville sup	2 073	0	0,02%	0,00
Fontanin	13 648	0	0,12%	0,00
Gourra	19 726	0	0,17%	0,00
UP Castellar	71 726	-	0,61 %	0,00
Menaud	-	-		
Petrinca (Source)	-	-		
Petrinca (forage)	-	-		
Menton	7 348 989	100	62,82%	62,82
REA	4 041 535	100	34,55%	34,55
<b>Total</b>	<b>11 698 470</b>		<b>Indice global</b>	<b>98,05</b>

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

#### 4.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE 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.

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>744 823</b>	<b>512 233</b>	<b>561 547</b>	<b>1 064 148</b>	<b>1 134 264</b>	<b>6,6%</b>
Surpresseur	1 293	1 292	4 222	6 693	9 979	49,1%
Installation de reprise	678 871	467 851	448 436	940 803	1 002 450	6,6%
Installation de captage			13 413	15 230	15 344	0,7%
Installation de production	64 659	43 090	83 149	90 237	95 390	5,7%
Réservoir ou château d'eau			12 327	11 185	11 101	-0,8%

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

#### 4.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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.

Veolia Eau contribue au recensement des substances chimiques du programme européen REACH mis en place en juin 2007, qui vise à travers une meilleure connaissance des produits en circulation, une meilleure protection de la santé et de l'environnement.

Au cours de l'année 2019, 244kg de chlore gazeux ont été utilisés.

#### 4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

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



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

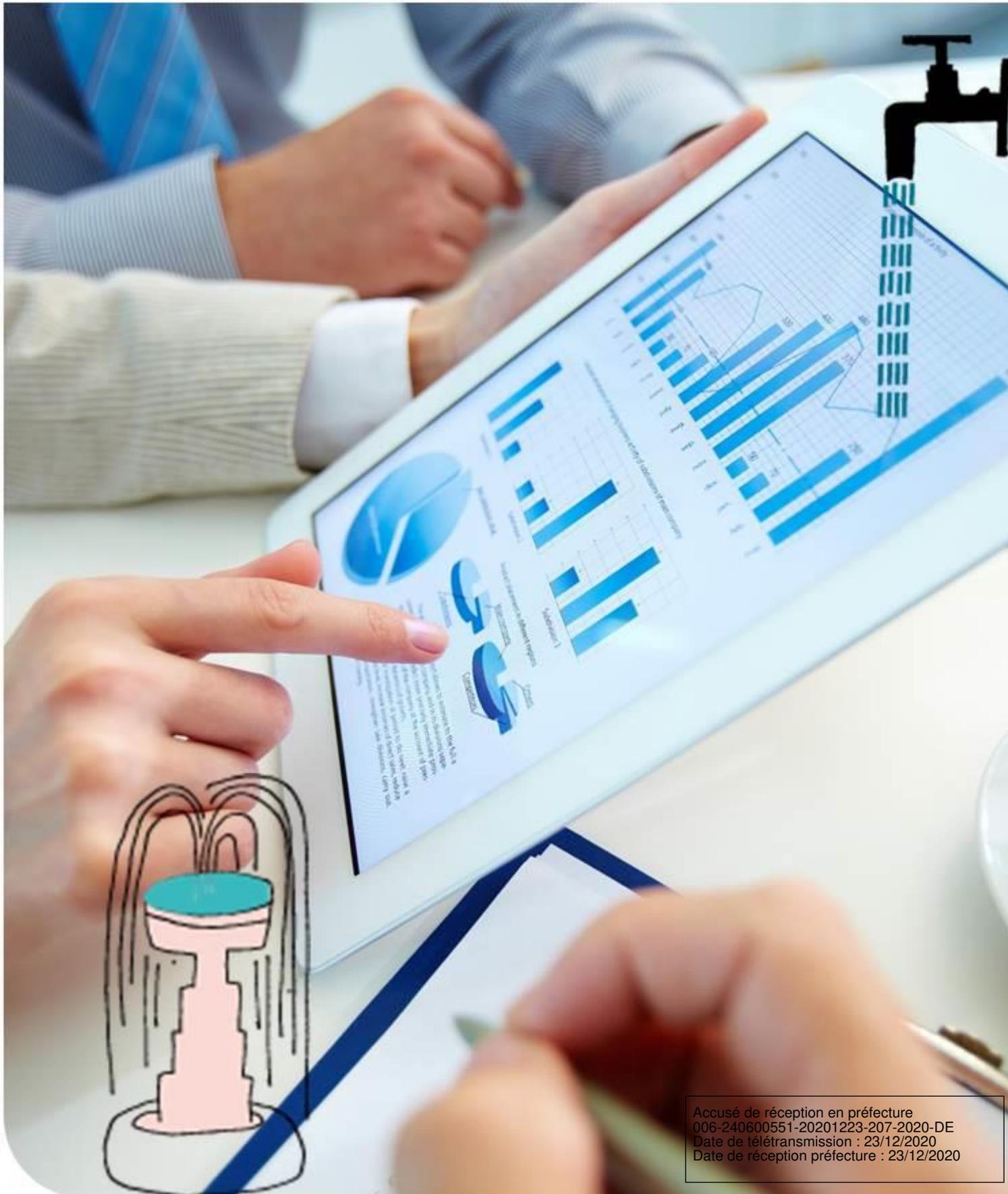
L'engagement de responsabilité environnementale permet à Veolia de développer des bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. Ainsi, de plus en plus, les équipes opérationnelles trient à la source les huiles, graisses et absorbants (matières souillées par des solvants, des huiles...), les déchets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

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

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



## 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.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2019 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: C2130 - SIECL DSP EAU

Eau

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>9 287 413</b>	<b>9 621 950</b>	<b>3.60 %</b>
Exploitation du service	5 929 092	6 228 116	
Collectivités et autres organismes publics	3 132 029	3 165 424	
Travaux attribués à titre exclusif	137 822	149 565	
Produits accessoires	88 470	78 846	
<b>CHARGES</b>	<b>9 869 210</b>	<b>9 906 283</b>	<b>0.38 %</b>
Personnel	1 437 178	1 227 985	
Energie électrique	73 188	94 276	
Achats d'eau	2 681 721	2 745 371	
Produits de traitement	2 136	5 169	
Analyses	11 889	12 038	
Sous-traitance, matières et fournitures	548 973	646 714	
Impôts locaux et taxes	114 531	97 499	
Autres dépenses d'exploitation	441 340	450 878	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	36 529	22 486	
<i>engins et véhicules</i>	142 948	129 580	
<i>informatique</i>	94 261	110 566	
<i>assurances</i>	33 187	27 893	
<i>locaux</i>	93 967	70 098	
<i>autres</i>	40 449	90 257	
Redevances contractuelles	4 650	255	
Contribution des services centraux et recherche	242 385	242 181	
Collectivités et autres organismes publics	3 132 029	3 165 424	
Charges relatives aux renouvellements	1 038 149	1 061 789	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	1 038 149	1 061 789	
Charges relatives aux investissements	126 117	126 117	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	126 117	126 117	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	14 924	30 584	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 581 797</b>	<b>- 284 332</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 581 796</b>	<b>- 284 332</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/17/2020  
Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2019**

**Collectivité: C2130 - SIECL DSP EAU**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	3 641 491	3 684 511	1.18 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	3 739 664	3 661 702	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 98 173	22 808	
Ventes d'eau à d'autres services publics	2 287 601	2 543 605	11.19 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 470 891	2 449 080	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 183 291	94 524	
<b>Exploitation du service</b>	<b>5 929 092</b>	<b>6 228 116</b>	<b>5.04 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	1 931 592	2 013 686	4.25 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 047 503	1 977 756	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 115 911	35 930	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	421 099	443 566	5.34 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	450 320	433 671	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 29 221	9 895	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	779 337	708 172	-9.13 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	820 862	720 709	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 41 525	- 12 537	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>3 132 029</b>	<b>3 165 424</b>	<b>1.07 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>137 822</b>	<b>149 565</b>	<b>8.52 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>88 470</b>	<b>78 846</b>	<b>-10.88 %</b>

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

3/17/20

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

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

→ *Détail du poste autres charges*



Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

## Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation - Etat détaillé du poste "Autres"

Année 2019

Collectivité C2130      SIECL DSP EAU

Tous les montants sont en euros		2019
<b>Autres</b>		<b>90 257</b>
Dépenses au profit du personnel		62 099
Formation		20 003
Transport et déplacements		28 683
Communication		11 728
Honoraires et autres frais généraux		<b>-32 256</b>

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 5.2. 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*

Un programme d'investissement a été défini à l'avenant 4 concernant les travaux de sécurisation de l'alimentation du village de Castellar et sur l'amélioration de la qualité de l'eau.

Ces travaux ont été réalisés principalement en 2018.

→ *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 :

**SIECL – BILAN DES DÉPENSES VALORISÉES POUR L'EXERCICE 2019**

COMMUNE	ADRESSE	NATURE DES TRAVAUX	MONTANT VALORISÉ HT
<b>CANALISATIONS SIECL</b>			
ROQUEBRUNE	NOTRE DAME DE BON VOYAGE	RENOUVELLEMENT CANALISATION FONTE DN 150 MM SUR 404 ML	221 117,19 €
PEILLE	QUARTIER COLLETTA	RENOUVELLEMENT CONDUITE DN 125 SUR 80 ML ET DN 150 SUR 160 ML	93 398,45 €
PEILLE	CHEMIN DE STE LUCIE	RENOUVELLEMENT CONDUITE DISTRIBUTION	73 261,54 €
SAINTE AGNES	AVENUE DU CHÂTEAU	RENOUVELLEMENT CANALISATION FONTE VI DN 100 MM SUR 160 ML	56 409,15 €
SAINTE AGNES	RUE PELLALAIRA	RENOUVELLEMENT CANALISATION FONTE DN 100 MM SUR 50 ML	25 119,38 €
TOUTES COMMUNES	RENOUVELLEMENT DES ACCESSOIRES DU RÉSEAU SIECL		44 492,21 €
		<b>SOUS TOTAL CANALISATIONS</b>	<b>513 797,92 €</b>
<b>RENOUVELLEMENT COMPTEURS</b>		475 compteurs	<b>34 411,53 €</b>
<b>RENOUVELLEMENT COMPTEURS DE SECTORISATION</b>			<b>5 807,58 €</b>
<b>RENOUVELLEMENT BRANCHEMENTS</b>		113 branchements	<b>185 636,40 €</b>
<b>RENOUVELLEMENT ÉLECTROMÉCANIQUE</b>			<b>55 226,93 €</b>
<b>RENOUVELLEMENT GÉNIE CIVIL</b>			<b>5 731, 70 €</b>
<b>TOTAL RENOUVELLEMENT</b>			<b>800 612,06 €</b>

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Tous les montants sont en Euros

ANNEE	ETAT de SUIVI du RENOUELEMENT												
	valeur de base 15/09/2014	K2 au 01/01/N indices connus 01/01/N	Equipements électromécaniques Art 34-3	Compteurs Art 34-3	Branchements Art 34-3	Canalisations artc 34-4	Génie Civil artc 34-5	Engagement garanti indexé DO	Montant du renouvellement réalisé DE	Solde annuel	Actualisation du solde N-1		Solde Actualisé Cumulé S
<b>BASE CONTRAT</b>		<b>239 481</b>	<b>66 975</b>	<b>124 839</b>	<b>500 000</b>	<b>50 000</b>	<b>981 295</b>				<b>T4M au 01/07/N</b>		
<b>AVT 3 à compter d' Octobre 2016</b>		<b>243 135</b>	<b>67 590</b>	<b>128 000</b>	<b>513 800</b>	<b>28 000</b>	<b>980 525</b>						
<b>Avt 4 à compter de Janvier 2018</b>		<b>245 855</b>	<b>69 270</b>	<b>147 200</b>	<b>543 800</b>	<b>28 000</b>	<b>1 034 125</b>						
15/09/2014	1,000000	69 848,70	19 534,40	36 411,42	145 833,50	14 583,35	<b>286 211,37</b>	<b>0,00</b>	286 211,37				<b>286 211,37</b>
2015	0,999212	239 292,29	66 922,22	124 740,63	499 606,00	49 960,60	<b>980 521,74</b>	<b>1 023 337,77</b>	<b>-42 816,03</b>	<b>-0,1200</b>	<b>-343,45</b>		<b>243 051,89</b>
2016	0,990396	238 085,75	66 484,05	124 422,71	498 614,87	44 072,62	<b>971 679,99</b>	<b>1 090 818,42</b>	<b>-119 138,43</b>	<b>-0,3210</b>	<b>-780,20</b>		<b>123 133,26</b>
2017	0,992665	241 351,60	67 094,23	127 061,12	510 031,28	27 794,62	<b>973 332,85</b>	<b>1 026 735,08</b>	<b>-53 402,23</b>	<b>-0,3560</b>	<b>-438,35</b>		<b>69 292,68</b>
2018	1,003891	246 811,62	69 539,53	147 772,76	545 915,93	28 108,95	<b>1 038 148,79</b>	<b>824 091,51</b>	214 057,28	<b>-0,3610</b>	<b>-250,15</b>		<b>283 099,81</b>
2019	1,026751	252 431,87	71 123,04	151 137,75	558 347,19	28 749,03	<b>1 061 788,88</b>	<b>800 612,06</b>	261 176,82	<b>-0,3660</b>	<b>-1 036,15</b>		<b>543 240,48</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1 287 821,83</b>	<b>360 697,47</b>	<b>711 546,39</b>	<b>2 758 348,77</b>	<b>193 269,17</b>	<b>5 311 683,62</b>	<b>4 765 594,84</b>	546 088,78				<b>543 240,48</b>

## → Programme prévisionnel de renouvellement

### Canalisation :

- Menton Rte des Cabrolles : maillage en DN100 sur 65ml. Pose d'un détendeur en chambre DN80. Abandon de 130 ml de conduite vétuste en fonte DN80 en terrains inaccessibles par deux tamponnages.
- Menton Rte de Castellar : renouvellement de 400 ml de canalisations en fonte DN100.
- Roquebrune : Avenue Pasteur : renouvellement de 265 ml de canalisations en fonte DN100.
- Peille : Route du Col des Banquettes : réhabilitation d'une conduite acier en DN100 sur 840 ml par résinage intérieur structurant.
- La Turbie : Ch du Serrier : renouvellement de 100 ml de conduite en fonte DN100 en fouille commune avec l'assainissement.

### Production :

- Station de l'Herbossiera : renouvellement de l'ensemble des organes de la station + remise en service de cette dernière.
- Ouvrages Castillon : sécurisation installations
- Réservoir des Vallières : remplacement des pompes doseuses et de la vanne hydraulique DN300 (by-pass à prévoir)
- Forage Crouzier : remplacement du coffret de télégestion
- Réservoir Ricard : remplacement des vannes manuelles DN125
- Réservoir Fond de Bœuf : remplacement des deux pompes doseuses
- Réservoir du Baousset : remplacement des clapets DN500, de la soupape de décharge DN200 et de l'onduleur
- Chambre St Roch : remplacement des deux détendeurs DN300 et DN200
- Chambre Sous Marin : remplacement des vannes hydraulique et motorisées en DN300

## 5.3. 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.

### 5.3.1. 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 repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

#### *Biens de retour*

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

#### *Biens de reprise*

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

#### *Autres biens ou prestations*

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

<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 B.O.I. N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

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

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

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

### **5.3.2. 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.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

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.

Accusé de réception en préfecture 006-240600551-20201223-207-2020-DE Date de télétransmission : 23/12/2020 Date de réception préfecture : 23/12/2020
---

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 6. ANNEXES



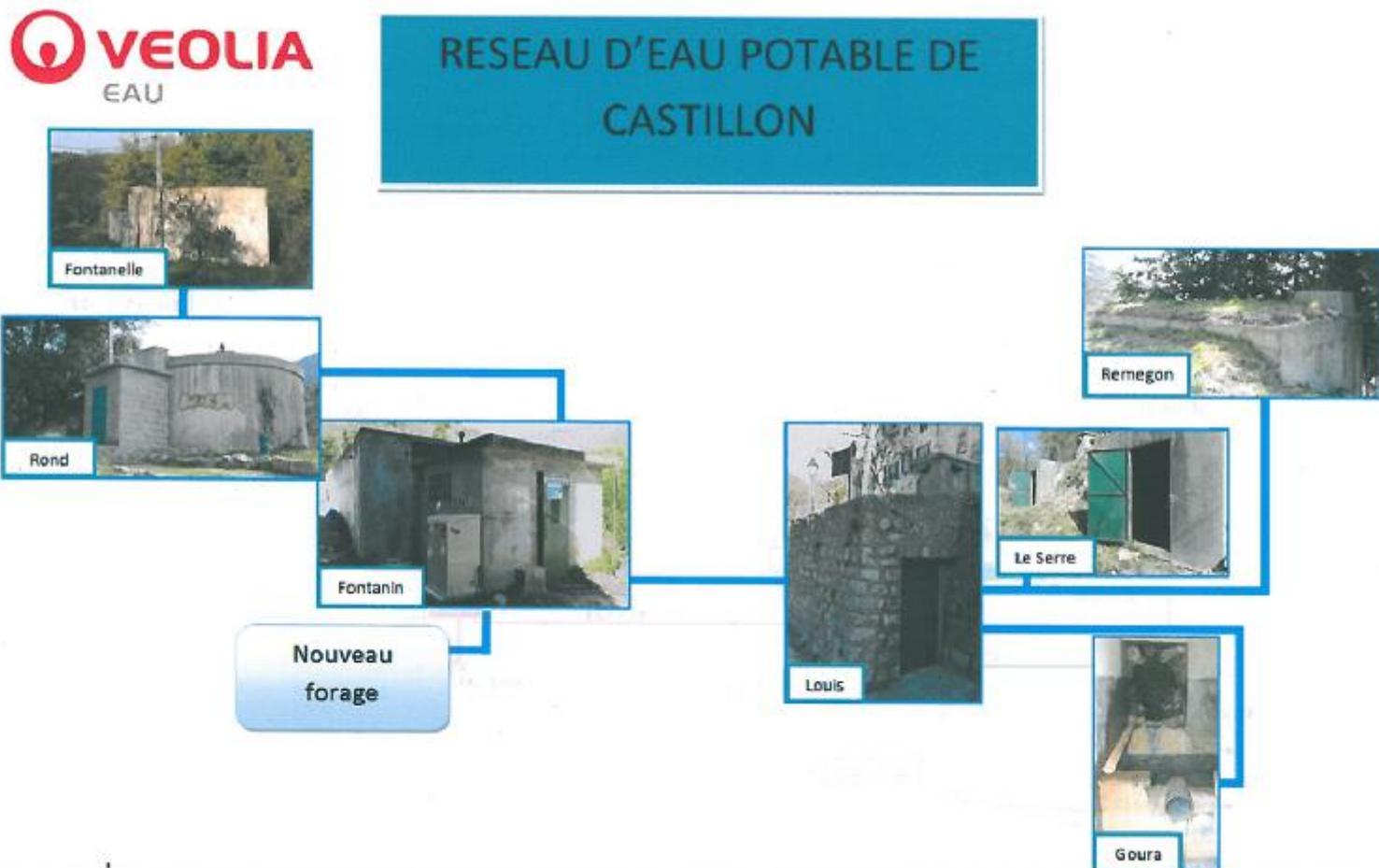
Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 6.1. Les données consommateurs par commune

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>BEAUSOLEIL</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 115	4 024	4 120	4 123	4 202	1,9%
Nombre d'abonnés (clients)	606	612	614	628	615	-2,1%
Volume vendu (m3)	154 197	158 719	154 124	150 296	162 725	8,3%
<b>CASTELLAR</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	993	992	998	1 027	1 068	4,0%
Nombre d'abonnés (clients)	269	279	284	589	593	0,7%
Volume vendu (m3)	50 950	48 138	57 981	58 779	66 201	12,6%
<b>CASTILLON</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)		388	387	385	380	-1,3%
Nombre d'abonnés (clients)			244	251	253	0,8%
Volume vendu (m3)			8 987	21 294	18 991	-10,8%
<b>GORBIO</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 325	1 340	1 339	1 401	1 481	5,7%
Nombre d'abonnés (clients)	629	656	671	677	686	1,3%
Volume vendu (m3)	79 938	88 882	98 853	95 808	91 176	-4,8%
<b>LA TURBIE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	3 239	3 204	3 188	3 160	3 146	-0,4%
Nombre d'abonnés (clients)	1 934	1 947	1 977	2 006	2 049	2,1%
Volume vendu (m3)	407 298	444 018	474 911	490 103	423 695	-13,5%
<b>MENTON</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	8 854	8 589	8 718	8 620	8 683	0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	1 912	1 963	1 999	2 057	2 131	3,6%
Volume vendu (m3)	601 290	590 969	614 473	620 426	582 144	-6,2%
<b>PEILLE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 329	2 366	2 372	2 373	2 385	0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	598	599	603	600	594	-1,0%
Volume vendu (m3)	51 658	62 020	58 366	60 405	50 938	-15,7%
<b>ROQUEBRUNE CAP MARTIN</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	12 621	12 791	13 028	12 845	13 093	1,9%
Nombre d'abonnés (clients)	4 729	4 821	4 961	5 066	5 106	0,8%
Volume vendu (m3)	1 734 748	1 780 100	1 750 379	1 629 021	1 663 849	2,1%
<b>SAINTE AGNES</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 208	1 183	1 181	1 236	1 294	4,7%
Nombre d'abonnés (clients)	617	619	631	641	648	1,1%
Volume vendu (m3)	82 251	72 228	79 690	70 249	74 943	6,7%
<b>Autre(s)</b>						
Nombre d'abonnés (clients)			699	711	722	1,5%
Volume vendu (m3)				243 154	263 404	8,3%

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 6.2. Le synoptique du réseau



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



## 6.3. La qualité de l'eau

### 6.3.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	4	4	20	20
Physico-chimique	1334	1334	24	24

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

### 6.3.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

#### Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	116	116	102	102	218	218
Physico-chimie	117	115	23	23	140	138

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	98,3 %	100,0 %	98,6 %

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

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### 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	232	232	225	225
Physico-chimique	2088	2085	23	23
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	464	463	429	429
Physico-chimique	1359	1344	634	628
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	745		210	

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

### 6.3.3. NOMBRE DE RESULTATS ET CONFORMITE DES ANALYSES SUR L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUE PAR ENTITES RESEAU

#### PC - Forages de la Rua

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	1		1	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	2		2	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	1		1	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
pH mesuré au labo	7.8	7.8	7.8	1	Unité pH	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.3	0.3	0.3	1	NFU	
Température de l'eau	14.5	14.5	14.5	1	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	450	450	450	1	µS/cm	

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

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

PC - Puits ROYA

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	2	n/100ml	
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		1	4	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	3		3	2	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	147	152	157	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.55	7.6	2	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.8	7.81	7.82	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	8.1	8.11	8.12	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	12.05	12.45	12.85	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	23.72	24.96	26.2	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Turbidité	0	0.328	0.9	4	NFU	
Biphényle	0	0	0	2	µg/l	
Détergeant anionique	0	0	0	2	mg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Température de l'eau	11.3	12.5	13.3	4	°C	<= 25
Fer dissous	0	7.5	15	2	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	
Calcium	75.8	80.1	84.4	2	mg/l	
Chlorures	2.9	3.1	3.3	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	473	510	544	4	µS/cm	
Magnésium	11.6	12	12.4	2	mg/l	
Potassium	0.6	0.6	0.6	2	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	5.4	5.55	5.7	2	mg/l	
Sodium	3	3.2	3.4	2	mg/l	<= 200
Sulfates	112	136	160	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0	0	2	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	2	Qualitatif	
Oxygène dissous	8.2	8.55	8.9	2	mg/l	
O2 dissous % Saturation	92	96	100	2	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 4
Nitrates	1.1	1.2	1.3	2	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.025	0.03	2	mg/l	
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 100
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Fluorures	80	80	80	2	µg/l	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Nickel	0	0	0	2	µg/l	
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	
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	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	2	µg/l	
PCB 101	0	0	0	2	µg/l	
PCB 105	0	0	0	2	µg/l	
PCB 118	0	0	0	2	µg/l	
PCB 138	0	0	0	2	µg/l	
PCB 149	0	0	0	2	µg/l	
PCB 153	0	0	0	2	µg/l	
PCB 170	0	0	0	2	µg/l	
PCB 18	0	0	0	2	µg/l	
PCB 180	0	0	0	2	µg/l	
PCB 194	0	0	0	2	µg/l	
PCB 209	0	0	0	2	µg/l	
PCB 28	0	0	0	2	µg/l	
PCB 31	0	0	0	2	µg/l	
PCB 35	0	0	0	2	µg/l	
PCB 44	0	0	0	2	µg/l	
PCB 52	0	0	0	2	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	2	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	2	µg/l	
Activité alpha totale	0	0.02	0.04	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	19	19	19	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	2	Bq/l	

#### PC - Source de BAUSSON (Ste Agnes)

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
pH mesuré au labo	7.8	7.8	7.8	1	Unité pH	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.8	0.8	0.8	1	NFU	
Température de l'eau	10.4	10.4	10.4	1	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	410	410	410	1	µS/cm	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**UP - Production Erbossiera**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	2	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		6	2	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	2		6	2	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogéocarbonates	230	230	230	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.3	7.3	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.33	7.33	7.33	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.69	7.697	7.7	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	18.75	18.8	18.85	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	21.52	21.715	21.91	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.28	0.53	1	3	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.5	16.467	25.6	3	°C	<= 25
Fer total	0.031	14.016	28	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	73.4	73.4	73.4	1	mg/l	
Chlorures	8.4	8.5	8.6	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	404	567	863	3	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	7.7	7.7	7.7	1	mg/l	
Potassium	1	1	1	1	mg/l	
Sodium	7	7	7	1	mg/l	<= 200
Sulfates	31.2	31.55	31.9	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.4	0.4	0.4	1	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	3.6	3.65	3.7	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.07	0.07	0.07	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.029	0.029	0.029	1	mg/l	<= 0.7
Bore	39	39	39	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	90	90	90	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

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
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	0.04	0.04	0.04	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	31	31	31	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.05	0.05	0.05	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	5800	5800	5800	1	mBq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0	0.107	0.2	3	mg/l	
Chlore total	0	0.127	0.23	3	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	2.6	2.6	2.6	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.2	2.2	2.2	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	2.8	2.8	2.8	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	7.6	7.6	7.6	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**UP - Production Faiscins**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	3	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		4	3	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	3	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogéocarbonates	158	158	158	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.6	7.6	7.6	1	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.73	7.73	7.73	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.15	7.553	7.81	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	12.95	12.95	12.95	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	23.47	23.47	23.47	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.26	0.387	0.5	3	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	15.1	17.3	19.6	3	°C	<= 25
Fer total	20	20	20	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	75.1	75.1	75.1	1	mg/l	
Chlorures	3.9	3.9	3.9	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	483	612.333	861	3	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	11.4	11.4	11.4	1	mg/l	
Potassium	0.6	0.6	0.6	1	mg/l	
Sodium	3.1	3.1	3.1	1	mg/l	<= 200
Sulfates	125	125	125	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	2	2	2	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.04	0.04	0.04	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.036	0.036	0.036	1	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	90	90	90	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

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
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	0.04	0.04	0.04	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	19	19	19	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
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.29	0.337	0.38	3	mg/l	
Chlore total	0.33	0.37	0.41	3	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	2	2	2	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.4	1.4	1.4	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	2	2	2	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	5.4	5.4	5.4	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**UP - Production Rua**

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		1	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	10	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	2	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	10	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	2	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	10	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	10	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	3		3	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	230	230	230	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.45	7.5	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.54	7.54	7.54	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.3	7.671	8.1	10	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	17.6	18.538	18.85	4	°F	
Titre Hydrotimétrique	20.64	21.393	22.6	4	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	4	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Turbidité	0.18	0.399	0.6	10	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	8	13.84	17.3	10	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Calcium	76.9	76.9	76.9	1	mg/l	
Chlorures	8.2	8.65	8.9	4	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	400	584.3	903	10	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	8.2	8.2	8.2	1	mg/l	
Potassium	1.1	1.1	1.1	1	mg/l	
Sodium	6.8	6.8	6.8	1	mg/l	<= 200
Sulfates	31	31.8	32.5	4	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.5	0.555	0.7	6	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Nitrates	3.1	3.3	3.7	4	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.06	0.065	0.07	4	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	0.029	0.029	0.029	1	mg/l	<= 0.7
Bore	38	38	38	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Fluorures	90	90	90	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
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	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	34	34	34	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
Radon 222	5900	5900	5900	1	mBq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.2	0.33	0.49	10	mg/l	
Chlore total	0.23	0.357	0.51	10	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	1.5	1.5	1.5	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.7	1.7	1.7	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.9	1.9	1.9	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	5.1	5.1	5.1	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

UP - Production Sainte Agnes

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		2	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.4	7.4	7.4	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.5	7.685	8.1	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	19.75	22	24.25	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	24.56	24.575	24.59	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
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	2	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.297	0.5	6	NFU	<= 1
Température de l'eau	9.8	15.567	20.7	6	°C	<= 25
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Chlorures	4.9	5.35	5.8	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	449	539.167	855	6	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	7.4	27.8	48.2	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0	0	2	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.4	1.6	1.8	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.03	0.035	0.04	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.17	0.288	0.34	6	mg/l	
Chlore total	0.19	0.33	0.38	6	mg/l	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

UP - Production Val de Ville Supér

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	7	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		17	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		10	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	7	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	8	8	8	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.3	7.857	8.05	7	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	25.45	25.45	25.45	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	26.32	26.32	26.32	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.2	0.306	0.5	7	NFU	<= 1
Température de l'eau	10.6	16.329	20.2	7	°C	<= 25
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Chlorures	4.2	4.2	4.2	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	493	615.286	956	7	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	29.5	29.5	29.5	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.56	0.605	0.66	4	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.6	0.6	0.6	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.01	0.01	0.01	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.04	0.451	0.75	7	mg/l	
Chlore total	0.05	0.496	0.85	7	mg/l	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

UP - Production VdV CARCAIS

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		2	6	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	2	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	2	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	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	91	91	91	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.8	7.8	7.8	1	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.84	7.84	7.84	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.6	8.022	8.4	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	7.45	7.45	7.45	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	21.37	21.37	21.37	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
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	1	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.328	0.7	6	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	6.3	15.75	22.3	6	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	70	70	70	1	mg/l	
Chlorures	4.5	4.5	4.5	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	264	523.333	850	6	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	9.4	9.4	9.4	1	mg/l	
Potassium	0.6	0.6	0.6	1	mg/l	
Sodium	3.3	3.3	3.3	1	mg/l	<= 200
Sulfates	149	149	149	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.1	0.3	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.6	1.6	1.6	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.03	0.03	0.03	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0.074	0.074	0.074	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	2	2	2	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.017	0.017	0.017	1	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Fluorures	180	180	180	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
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	0.07	0.07	0.07	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	19	19	19	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
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	<= 100000
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.06	0.242	0.39	6	mg/l	
Chlore total	0.11	0.267	0.4	6	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	18	18	18	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.43	0.43	0.43	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	3	3	3	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	21.43	21.43	21.43	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

UP - Usine de la ROYA

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	23	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	23	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		7	23	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	3	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	23	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	3	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	23	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	23	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	4	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		3	4	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	148	155.75	161	4	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.433	7.6	12	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.6	7.728	7.81	4	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.1	7.683	8.15	23	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	4	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	11.95	12.442	13.2	12	°F	
Titre Hydrotimétrique	23.53	27.141	31.34	12	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	12	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	23	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	23	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.273	0.5	23	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	6.4	14.836	24.5	22	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	4	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	12	µg/l	<= 50
Calcium	76	85.35	100.5	4	mg/l	
Chlorures	3.1	3.392	3.8	12	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	465	613.391	960	23	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	11	12.825	15.1	4	mg/l	
Potassium	0.7	0.725	0.8	4	mg/l	
Sodium	3.1	3.3	3.7	4	mg/l	<= 200
Sulfates	107	151.417	200	12	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.18	1.2	10	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.2	1.642	2.5	12	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.033	0.05	12	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	0.04	0.047	4	mg/l	<= 0.7
Bore	0	2.75	11	4	µg/l	<= 1000

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Cyanures totaux	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Fluorures	70	77.5	90	4	µg/l	<= 1500
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	
Activité alpha totale	0.03	0.048	0.06	4	Bq/l	
Activité bêta due au K40	22	22.75	25	4	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0.018	0.07	4	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0.023	0.09	4	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	4	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	0	5075	7400	4	mBq/l	<= 100000
Tritium (activité due au)	0	0	0	4	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.12	0.25	0.41	23	mg/l	
Chlore total	0.14	0.276	0.46	23	mg/l	
Bromates	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	4	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	4	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	4	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	4	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	4	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	4	µg/l	<= 1

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**ZD - CASTELLET/COLETTA**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		26	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		2	6	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.5	7.6	7.7	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.7	7.976	8.2	7	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		1	7	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.15	4.421	28	7	NFU	<= 2
Température de l'eau	7	17.829	28.3	7	°C	<= 25
Fer total	0.071	1285.024	3840	3	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	275	404.429	468	7	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.3	2.55	3.8	2	mg/l	<= 50
Aluminium total	0.086	0.135	0.183	2	mg/l	<= 0.2
Chlore libre	0	0.076	0.26	7	mg/l	
Chlore total	0	0.087	0.28	7	mg/l	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**ZD - GRAVE DE PEILLE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	11	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		1	11	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	11	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	11	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	11	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.4	7.543	7.7	7	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.4	7.708	8.1	11	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	7	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0.11	0.341	0.7	11	NFU	<= 2
Température de l'eau	7.5	16.073	22.1	11	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	400	434.727	462	11	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	7	mg/l	<= 0.1
Nitrates	3.1	3.829	6.3	7	mg/l	<= 50
Aluminium total	0	0.008	0.015	2	mg/l	<= 0.2
Chlore libre	0.1	0.245	0.32	11	mg/l	
Chlore total	0.11	0.264	0.35	11	mg/l	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**ZD - Petrinca**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	7	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	7	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	2	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	7	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	2	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.6	7.7	7.8	5	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.72	7.89	8.05	7	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0.234	0.7	7	NFU	<= 2
Température de l'eau	11.4	14.471	20.8	7	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	480	506.714	528	7	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.7	0.9	1	5	mg/l	<= 50
Chlore libre	0.15	0.257	0.35	7	mg/l	
Chlore total	0.18	0.28	0.37	7	mg/l	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**ZD - Sainte Agnès Village**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	11	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	11	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		6	11	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	11	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	11	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 agressif	0	0	0	1	mg/l	
CO2 libre calculé	13.86	13.86	13.86	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	201	201	201	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.443	7.7	7	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.54	7.54	7.54	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.39	7.692	7.9	11	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	16.45	16.45	16.45	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	7	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.231	0.6	11	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	7.2	15.273	23.6	11	°C	<= 25
Fer total	0	7.667	12	3	µg/l	<= 200
Calcium	91	91	91	1	mg/l	
Chlorures	4.2	4.2	4.2	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	446	508.636	814	11	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	11.5	11.5	11.5	1	mg/l	
Potassium	0.7	0.7	0.7	1	mg/l	
Sodium	3	3	3	1	mg/l	<= 200
Sulfates	120	120	120	1	mg/l	<= 250
Ammonium	0	0	0	7	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.1	1.229	1.4	7	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.03	0.03	0.03	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0	0	3	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.044	0.044	0.044	1	mg/l	<= 2
Nickel	9	9	9	1	µg/l	<= 20
Plomb	3	3	3	1	µg/l	<= 10

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0.072	0.072	0.072	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.236	0.34	11	mg/l	
Chlore total	0	0.257	0.35	11	mg/l	
Bromoforme	0.64	0.64	0.64	1	µg/l	
Chloroforme	1.3	1.3	1.3	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.3	2.3	2.3	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	2	2	2	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	6.24	6.24	6.24	1	µg/l	<= 100

#### ZD - VAL DE VILLE SUP

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		4	4	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	4	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	8.1	8.1	8.1	1	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.8	7.98	8.12	4	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
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	1	Qualitatif	
Turbidité	0.12	0.78	1.4	4	NFU	<= 2
Température de l'eau	7.1	11.95	21.6	4	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	464	499.5	539	4	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.6	0.6	0.6	1	mg/l	<= 50
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Chlore libre	0.69	0.9	1.41	4	mg/l	
Chlore total	0.73	0.928	1.42	4	mg/l	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**ZD - Zone Est**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	31	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		8	31	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		14	31	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	4	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		8	31	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	4	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	31	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	31	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.2	7.553	8	19	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.4	7.839	8.1	31	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	19	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		1	31	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	31	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Turbidité	0	0.35	2	31	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	9.9	18.923	30.5	31	°C	<= 25
Fer total	0	33.909	256	11	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	474	549.258	971	31	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	19	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1	1.379	1.9	19	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.02	0.02	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0.005	0.012	10	mg/l	<= 0.2
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	0.014	0.017	0.019	2	mg/l	<= 2
Nickel	0	47	141	3	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	
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	0.146	0.36	31	mg/l	
Chlore total	0	0.167	0.38	31	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0.8	0.86	0.92	2	µg/l	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Dibromomonochlorométhane	1.5	1.7	1.9	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.2	1.35	1.5	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3.5	3.91	4.32	2	µg/l	<= 100

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**ZD - Zone intermédiaire**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	48	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		6	48	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		7	48	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	3	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	48	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	3	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	48	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	48	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 agressif	0	0	0	1	mg/l	
CO2 libre calculé	7.74	7.74	7.74	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	148	148	148	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.578	7.9	32	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.59	7.59	7.59	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7	7.812	8.2	48	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	12.15	12.15	12.15	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	32	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0.156	5	32	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		1	49	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	49	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	32	Qualitatif	
Turbidité	0	0.35	2.7	49	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.4	16.488	24.3	48	°C	<= 25
Fer total	0	38.833	597	18	µg/l	<= 200
Calcium	98	98	98	1	mg/l	
Chlorures	3.2	3.2	3.2	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	364	514.917	806	48	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	14.6	14.6	14.6	1	mg/l	
Potassium	0.8	0.8	0.8	1	mg/l	
Sodium	3.5	3.5	3.5	1	mg/l	<= 200
Sulfates	182	182	182	1	mg/l	<= 250
Ammonium	0	0	0	32	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.8	1.541	2.4	32	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.025	0.03	4	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0.012	0.055	17	mg/l	<= 0.2
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	0.012	0.019	4	mg/l	<= 2

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Nickel	0	28	106	4	µg/l	<= 20
Plomb	0	3.6	18	5	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	4	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,12)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
Fluoranthène	0	0	0	4	µg/l	
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	0.17	0.32	48	mg/l	
Chlore total	0	0.198	0.44	48	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	4	µg/l	
Chloroforme	0	5.75	23	4	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.713	0.97	4	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.67	1.148	2.5	4	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.62	7.61	25.5	4	µg/l	<= 100

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**ZD - Zone Ouest**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	43	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		12	43	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		4	43	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	2	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	43	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	2	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	43	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	43	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 agressif	0	0.9	1.8	2	mg/l	
CO2 libre calculé	2.6	4.32	6.04	2	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		4	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	97	110.5	124	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7	7.668	8.1	19	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.89	7.955	8.02	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.4	7.994	8.5	43	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	7.95	9.05	10.15	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	19	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	43	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	43	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.356	1.3	43	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	5	16.187	26.8	39	°C	<= 25
Fer total	0	22.615	59	13	µg/l	<= 200
Calcium	58.3	67.55	76.8	2	mg/l	
Chlorures	4.5	6.4	8.3	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	237	410.023	726	43	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	5.6	7.95	10.3	2	mg/l	
Potassium	0.6	0.65	0.7	2	mg/l	
Sodium	3.5	4	4.5	2	mg/l	<= 200
Sulfates	68	110	152	2	mg/l	<= 250
Ammonium	0	0	0	19	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.1	1.468	1.8	19	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.03	0.03	0.03	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0.036	0.068	0.094	13	mg/l	<= 0.2
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	0.01	0.013	0.015	2	mg/l	<= 2

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,12)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
Fluoranthène	0	0.008	0.015	2	µg/l	
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	0.05	0.208	0.52	43	mg/l	
Chlore total	0.06	0.233	0.53	43	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	13	18	23	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.41	0.415	0.42	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	3	3.3	3.6	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	16.41	21.715	27.02	2	µg/l	<= 100

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 6.4. Le bilan énergétique du patrimoine

### Bilan énergétique détaillé du patrimoine

#### Installation de production

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>CAP Goura</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			21 777	25 829	24 519	-5,1%
Energie facturée consommée (kWh)			21 777	25 829		
Consommation spécifique (Wh/m3)			1 279	1 253	1 243	-0,8%
Volume produit refoulé (m3)			17 031	20 616	19 726	-4,3%
<b>FOR Fontanin</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			12 415	14 244	16 293	14,4%
Energie facturée consommée (kWh)			12 415	14 244		
Consommation spécifique (Wh/m3)			1 607	1 571	1 194	-24,0%
Volume produit refoulé (m3)			7 725	9 068	13 648	50,5%
<b>FOR Fonti</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	18 172	18	0	0	0	0%
Energie facturée consommée (kWh)	18 172	18	0	0		
Consommation spécifique (Wh/m3)	247					
Volume produit refoulé (m3)	73 575	0	0	0	0	0%
<b>FOR la Rua</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	44 416	40 403	46 243	45 494	49 438	8,7%
Energie facturée consommée (kWh)	44 416	40 403	46 243	45 494		
Consommation spécifique (Wh/m3)	268	261	300	312	301	-3,5%
Volume produit refoulé (m3)	165 764	154 513	154 174	145 682	164 456	12,9%
<b>FOR Val de ville Supérieur</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	992	1 715	1 734	1 153	1 262	9,5%
Energie facturée consommée (kWh)	992	1 715	1 734	1 153		
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 171	2 638	2 456	1 458	609	-58,2%
Volume produit refoulé (m3)	847	650	706	791	2 073	162,1%
<b>Source Bausson</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	1 079	954	980	1 099	1 073	-2,4%
Energie facturée consommée (kWh)	1 079	954	980	1 099		
Consommation spécifique (Wh/m3)	40	38	56	0	30	100%
Volume produit refoulé (m3)	26 757	25 230	17 583	19 046	36 317	90,7%
<b>Source Carcais</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				1 288	1 543	19,8%
<b>Source Val de ville Supérieur</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				1 130	1 262	11,7%

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>STA Bordina</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	17 129	13 284	9 829	6 556	5 748	-12,3%
Energie facturée consommée (kWh)	17 129	13 284	9 829	6 556		
Consommation spécifique (Wh/m3)	757	948	3 437	4 339	29 327	575,9%
Volume pompé (m3)	22 638	14 019	2 860	1 511	196	-87,0%
<b>STA d'Allavina</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	36 738	30 759	13 144	4 402	30 792	599,5%
Energie facturée consommée (kWh)	36 738	30 759	13 144	4 402		
Consommation spécifique (Wh/m3)	2 655	3 096	2 569	2 739	2 477	-9,6%
Volume pompé (m3)	13 836	9 936	5 117	1 607	12 430	673,5%
<b>STA de Castellar</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	32 367	27 056	29 660	27 726	13 131	-52,6%
Energie facturée consommée (kWh)	32 367	27 056	29 660	27 726		
Consommation spécifique (Wh/m3)	559	573	585	653	939	43,8%
Volume pompé (m3)	57 854	47 198	50 709	42 485	13 985	-67,1%
<b>STA de la Coletta</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	52 270	490	3 920	4 862	5 230	7,6%
Energie facturée consommée (kWh)	52 270	490	3 920	4 862		
Consommation spécifique (Wh/m3)	998	0	0			
Volume pompé (m3)	52 359	0	0	0	0	0%
<b>STA de la Coupiera</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	11 667	7 529	12 720	8 952	9 724	8,6%
Energie facturée consommée (kWh)	11 667	7 529	12 720	8 952		
Consommation spécifique (Wh/m3)	577	568	557	572	636	11,2%
Volume pompé (m3)	20 232	13 248	22 848	15 648	15 288	-2,3%
<b>STA de la Couprière</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Energie facturée consommée (kWh)	0	0	0	0		
Consommation spécifique (Wh/m3)	0	0	0	0	0	0%
Volume pompé (m3)	4 568	4 773	3 794	3 047	2 978	-2,3%
<b>STA de la Grave de Peille</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	35 134	31 150	37 427	26 711	24 152	-9,6%
Energie facturée consommée (kWh)	35 134	31 150	37 427	0		
Consommation spécifique (Wh/m3)	592	585	587	592	579	-2,2%
Volume pompé (m3)	59 306	53 260	63 811	45 088	41 742	-7,4%
<b>STA de la Turbie</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				588 002	606 731	3,2%
Energie facturée consommée (kWh)			659 580	588 002		
Consommation spécifique (Wh/m3)				1 218	1 201	-1,4%
Volume pompé (m3)				482 603	505 282	4,7%
<b>STA de Lai Barrai</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	189 996	210 628	222 016	132 823	185 963	40,0%
Energie facturée consommée (kWh)	189 996	210 628	222 016	78 840		
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 777	1 671	1 669	1 630	1 667	2,3%
Volume pompé (m3)	106 897	126 038	133 059	81 504	111 543	36,9%

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

<b>STA de l'Erbossiera</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	160 752	21 354	20 954	15 114	15 145	0,2%
Energie facturée consommée (kWh)	160 752	21 354	20 954	15 114		
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 663	0	0			
Volume pompé (m3)	96 653	0	0	0	0	0%
<b>STA de Viraron</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	1 702	1 549	2 019	42 533	3 206	-92,5%
Energie facturée consommée (kWh)	1 702	1 549	2 019	2 735		
Consommation spécifique (Wh/m3)	557	583	584	9 350	534	-94,3%
Volume pompé (m3)	3 058	2 658	3 460	4 549	6 005	32,0%
<b>STA des Vallières</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	63 255	54 658	40 238	33 022	39 705	20,2%
Energie facturée consommée (kWh)	63 255	54 658	40 238	33 022		
Consommation spécifique (Wh/m3)	540	566	614	611	573	-6,2%
Volume pompé (m3)	117 183	96 639	65 497	54 025	69 246	28,2%
<b>STA du Carcais</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	5 405	1 171	7 589	1 715	1 543	-10,0%
Energie facturée consommée (kWh)	5 405	1 171	7 589	1 715		
Consommation spécifique (Wh/m3)	5 927	856	5 212	1 184	684	-42,2%
Volume pompé (m3)	912	1 368	1 456	1 448	2 256	55,8%
<b>STA du Col de Garde</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	15 679	14 606	9 822	9 285	20 900	125,1%
Energie facturée consommée (kWh)	15 679	14 606	9 822	9 285		
Consommation spécifique (Wh/m3)	678	665	698	702	668	-4,8%
Volume pompé (m3)	23 122	21 966	14 081	13 225	31 310	136,7%
<b>STA Souletta</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	56 777	53 617	39 098	39 100	40 480	3,5%
Energie facturée consommée (kWh)	56 777	53 617	39 098	39 100		
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 140	1 197	1 206	1 162	965	-17,0%
Volume pompé (m3)	49 820	44 777	32 418	33 637	41 955	24,7%
<b>STA Top of de Cap</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				0		
<b>SUR Concorde</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	1 293	1 292	1 307	1 311	5 809	343,1%
Energie facturée consommée (kWh)	1 293	1 292	1 307	1 311		
Volume pompé (m3)	0	0	0			
<b>SUR Fontanelle</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			1 303	3 835	3 158	-17,7%
Energie facturée consommée (kWh)			1 303	3 835		
<b>SUR la Tranchée</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				0		
<b>Surpresseur du C.N.E.T</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			1 612	1 547	1 012	-34,6%
Energie facturée consommée (kWh)			1 612	1 547		

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Réservoir ou château d'eau

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>RES Baousset</b>						
Energie relevée consommée (kWh)					362	
<b>RES Granges St Paul</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			196	195	243	24,6%
Energie facturée consommée (kWh)			196	195		
<b>RES Lai Barai</b>						
Energie facturée consommée (kWh)				0		
<b>RES Louis</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			1 720	627	869	38,6%
Energie facturée consommée (kWh)			1 720	627		
<b>RES Paravieilla</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				0	0	0%
<b>RES Saint Michel Menton</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			6 593	6 812	6 663	-2,2%
Energie facturée consommée (kWh)			6 593	6 812		
<b>RES Saint Roch</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			761	1 231	874	-29,0%
Energie facturée consommée (kWh)			761	1 231		
<b>RES Serre</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			3 057	2 320	2 090	-9,9%
Energie facturée consommée (kWh)			3 057	2 320		
<b>RES Top of The Cap</b>						
Energie facturée consommée (kWh)				0		

## Installation de captage

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>FOR Crouzier</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				459	649	41,4%
<b>FOR Faiscins</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				470	575	22,3%
<b>FOR Saint Bernard</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				0	0	0%
<b>Station de Pompage du C.N.E.T</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			13 413	14 301	14 120	-1,3%
Energie facturée consommée (kWh)			13 413	14 301		

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 6.5. Les engagements spécifiques au service

### *Récupération de la TVA de la Collectivité*

Cet état sera remis à la collectivité sur demande.

### *La couverture des risques*

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes ci-après.

Elles ont vocation à couvrir la responsabilité de Veolia Eau qui pourrait être engagée au titre de l'exploitation même du service qui lui est confiée par le contrat de délégation de service public.

Par ailleurs, la collectivité conserve de son côté la responsabilité liée à la propriété de ses ouvrages. En conséquence, il lui appartient de souscrire les polices d'assurance de nature à couvrir les risques liés à l'existence des ouvrages.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



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

**Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS**

**Période de validité : du 01/01/2020 au 31/12/2020**

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

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

**Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :**

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

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



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

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



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

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

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

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

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

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



## 2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

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

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

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

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



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

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

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

Fait à PARIS  
Le 20/12/2019

Le Président du Directoire  
Par délégation



**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## ATTESTATION D'ASSURANCE

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

**Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton  
92800 PUTEAUX**

agissant par délégation et pour le compte des assureurs

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

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » Portant les numéros **2019/FR/PDBI/001** par **CODEVE Insurance Company DAC, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4, Ireland** ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros **XFR0065675PR** et **XFR0066375PR** émises par **AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 61 rue Mstislav Rostropovitch 75832 Paris Cedex 17, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 399 227 354.

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

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

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

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

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

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2020** jusqu'au **31 Décembre 2020** sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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

Fait à Puteaux, le 27/12/2019



Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux**

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

**VEOLIA ENVIRONNEMENT**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

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

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

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218520** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

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

**GARANTIES DE BASE :**

**RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT :**

Engagement annuel maximum de l'Assureur, toutes garanties confondues : **10 000 000 EUR**

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

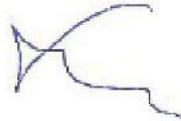
Période de la police du 01/01/2020 au 31/12/2020 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2020 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 12/11/2019

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



### Attestation d'Assurance

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

**VEOLIA ENVIRONNEMENT**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

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

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

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218420** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités.

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

**Responsabilité Civile Exploitation**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) 10 000 000 EUR Par sinistre

**Responsabilité Civile Après-Livraison, Après Réception et Responsabilité Civile Professionnelle**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) 10 000 000 EUR Par année d'assurance

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

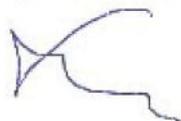
Période d'assurance du 01/01/2020 au 31/12/2020

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

Fait à Paris La Défense, le 05/11/2019

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



## 6.6. Annexes financières

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

#### Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Délégué prévu à l'article L1411-3 du même CGCT, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2019 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

L'organisation de la Société Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Méditerranée 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 65 « 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 elle assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

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

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, ressources humaines, bureau d'étude technique, 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.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

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

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

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

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

### **Faits Marquants**

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur. Quelques actions complémentaires ont eu lieu en 2019 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.

#### **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 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 comptabilisés (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.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 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 (qui a alors absorbé la Contribution au Service Public de l'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. A ce titre, les CARE présentés au titre de 2019 peuvent comprendre des remboursements obtenus au titre de consommations d'électricité survenues en 2016, 2017 et 2018. Ces régularisations sont imputées au contrat selon les points de livraison de l'électricité consommée.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### 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 calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 1 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 2 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 3 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 4 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.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

#### - 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 4 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.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

#### - Fonds contractuel

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

#### - 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 »...).

#### - Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

### **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 2019 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises de plus de 250 M€ de CA (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%, mais aussi sans tenir compte des taux de base plus faibles applicables à de plus petites sociétés ou encore à la première tranche de bénéfice imposable .

## **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.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### 2.2.1. Principe de répartition

Le principe de base 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) 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.

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 consommateur de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement, centre d'appels.

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

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

Le coût de ces plateformes intègre à l'origine différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance... Dans une logique de simplification, le coût des plateformes répartie sur chaque contrat est en revanche regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein des dites plateformes donc).

A noter toutefois que dans le contexte de poursuite de la montée en puissance de cette nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : comme en 2018, une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2018. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2019 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

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.

## **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 2019 au titre de l'exercice 2018.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 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. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

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

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

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

---

Notes :

1. *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.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *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.*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

### **Avis des commissaires aux comptes**

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

Accusé de réception en préfecture 006-240600551-20201223-207-2020-DE Date de télétransmission : 23/12/2020 Date de réception préfecture : 23/12/2020
---

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

N° SIREN  
572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'à  
until

2021-08-20

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

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 476 076 002 RCS Boulogne - www.afnor.org

**afnor**  
CERTIFICATION

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



# 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

Lista 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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the official electronic certificate on [www.afnor.org](http://www.afnor.org) but for an original read on the certification of registration. The electronic certificate only available on [www.afnor.org](http://www.afnor.org)  
afnor is not liable for the company or other. [www.afnor.org](http://www.afnor.org) Certification de Systèmes de Management. [www.afnor.org](http://www.afnor.org)  
Certification de Systèmes de Management n°10001. [www.afnor.org](http://www.afnor.org)  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERTIF 10001/10001/10001

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 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)





## 6.8. Actualité réglementaire 2019

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.

### Services publics locaux

#### → *Loi Engagement et Proximité et transfert de compétences*

La loi 2019-1461 du 27 décembre 2019, complétée par une note ministérielle d'information du 29 décembre 2019, modifie certaines modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015. Ces modifications portent essentiellement sur deux éléments du dispositif :

- L'exercice de la "minorité de blocage" prévu par la loi 2018-702 du 3 août 2018 permettant dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes, qui prenait fin initialement au 1er juillet 2019 a été repoussé au 1er janvier 2020.
- Un mécanisme à la carte de "délégation de compétence" est instauré par la loi. Une communauté de communes ou une communauté d'agglomération peut déléguer par convention à l'une de ses communes membres, tout ou partie, de sa compétence eau potable, assainissement ou gestion des eaux pluviales urbaines. En cas de demande de délégation par une commune, le conseil communautaire dispose d'un délai de 3 mois pour statuer et doit motiver tout refus éventuel. Le contenu de la convention est fixé par la loi.

Enfin, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines, inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté d'agglomérations ou communauté de communes, dits "syndicats infracommunautaires" et existant au 1er janvier 2019, sont maintenus pendant une durée de 6 mois suivant la prise de compétence de la communauté d'agglomération ou communauté de communes.

#### → *Commande publique*

Une série de 23 arrêtés et 5 avis sont parus en date du 22 mars 2019 portant diverses modifications mineures du code de la commande publique. Bon nombre de ces dispositions concerne le déroulement formel d'une procédure, notamment, l'accès aux documents de la consultation, les modalités d'ouverture de la copie de sauvegarde ou encore l'envoi d'un accusé de réception électronique.

Le 30 octobre 2019 la Commission Européenne a modifié les seuils applicables aux concessions et aux marchés publics de fournitures, services et travaux qui sont passés respectivement de 5 548 000€ à 5 350 000€ et de 443 000€ à 428 000€.

En fin d'année, le décret 2019-1344 du 12 décembre 2019 a porté à effet du 1er janvier 2020 de 25 000€ à 40 000€ le seuil à compter duquel les acheteurs publics doivent procéder à une mise en concurrence des marchés publics et contrats de concessions.

De même le décret 2019-1375 du 17 décembre 2019 a porté de 209 000€ à 214 000€ le montant des marchés publics devant être présentés au contrôle de légalité, et ceci pour les marchés dont la procédure a été lancée à compter du 2 janvier 2020.

#### → *Facturation électronique*

La loi 2019-486 du 22 mai 2019 dite "loi PACTE" modifie quelques dispositions du code de la commande publique mais aussi du code de la consommation principalement en matière de traçabilité de la facturation électronique. Un décret 2019-748 du 18 juillet 2019 apporte des précisions complémentaires.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### → ICPE /IOTA / Evaluation environnementale

L'arrêté du 28 mars 2019 (JO du 14 juin 2019) fixe le nouveau formulaire de demande d'autorisation environnementale. Ce formulaire (CERFA n° 15964\*01) a été publié plus de deux ans après l'entrée en vigueur du dispositif. Dans le document Cerfa, on notera notamment :

- l'emploi de l'acronyme AIOT (activités, installations, ouvrages ou travaux), résultant de la volonté de regrouper les ICPE et les IOTA ;
- dans le cadre de la nature de l'objet de la demande, la distinction entre le nouveau projet d'AIOT et l'extension/modification substantielle.

Le décret n° 2029-1352 du 12 décembre 2019 simplifie la procédure d'instruction des demandes d'autorisation environnementale notamment sur la dématérialisation des dossiers de demande d'autorisation et la suppression de certaines consultations jusqu'ici obligatoires.

### → Amiante

Un arrêté interministériel en date du 1<sup>er</sup> octobre 2019 (JO du 20 octobre 2019) définit les compétences des laboratoires pour procéder aux analyses des échantillons de matériaux et de produits susceptibles de contenir de l'amiante. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre du repérage de l'amiante avant travaux qui rend obligatoire le recours à des laboratoires, accrédités par le Comité français d'accréditation (Cofrac), pour analyser les prélèvements réalisés par les opérateurs réalisant le repérage de l'amiante.

### → Travaux à proximité des réseaux

Une décision du 2 décembre 2019 (JO du 8 décembre 2019) porte approbation des mises à jour du fascicule 1 « dispositions générales » et du fascicule 3 « formulaires et autres documents pratiques » du guide d'application de la réglementation anti-endommagement. Cette mise à jour du guide technique d'application fait suite aux évolutions réglementaires intervenues fin 2018.

Dans la continuité des évolutions réglementaires intervenues fin 2018, trois arrêtés sont venus préciser les conditions de délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR). Deux arrêtés du 15 janvier 2019 (JO du 28 février 2019) et l'arrêté du 29 avril 2019 (JO du 25 juillet 2019) fixent la liste des compétences et diplômes professionnels délivrés par les ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur permettant la délivrance de l'AIPR par l'employeur.

L'arrêté du 5 novembre 2019 (JO du 24 novembre 2019) fixe, pour l'année 2019, 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.

### → Prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes

La prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes est une préoccupation croissante des autorités de santé.

- Le décret 2019-258 du 29 mars 2019 précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance et d'intervention autour des nouvelles implantations de moustiques et des cas suspects confiées aux agences régionales de santé pour prévenir les épidémies de maladies vectorielles, ainsi que d'autres mesures de prévention et d'information. Au titre des mesures de prévention, ce décret mentionne l'article L2213-31 du Code Général des Collectivités Territoriales qui permet au maire de prescrire aux propriétaires de terrains bâtis ou non bâtis, les mesures nécessaires pour lutter, contre l'insalubrité que constitue le développement des insectes vecteurs dans les zones urbanisées. Les zones de stagnation de l'eau y sont identifiées comme des « points à risque ».
- Un premier arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) inscrit la totalité des 101 départements français sur la liste des départements où est constatée l'existence de conditions entraînant le

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

développement ou un risque de développement d'arboviroses transmises par les moustiques et constituant une menace pour la santé de la population.

- Un second arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 28 juillet 2019) précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance entomologique (c-à-d, des insectes), d'intervention autour des détections et de prospection, de traitement et travaux autour des lieux fréquentés par les cas humains de maladies transmises par les moustiques vecteurs.

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

### **→ Facture d'eau et d'assainissement**

Le décret 2019-1356 du 13 décembre 2019 modifie la taxe perçue jusque-là par Voies Navigables de France (VNF) auprès des titulaires d'ouvrages hydrauliques pour la prise d'eau en une redevance de prise et de rejet d'eau. Cette redevance est dorénavant due tant pour le prélèvement que pour l'évacuation des volumes d'eau. Une contre-valeur de la redevance sera répercutée sur chaque abonné des services d'eau et maintenant d'assainissement. Cette redevance dont le montant sera fixé par VNF est applicable à l'exercice 2019.

### **→ Captages d'eau potable**

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) relative à l'organisation et à la transformation du système de santé introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable. Cet article prévoit d'instaurer un unique périmètre de protection immédiate pour les captages d'eau d'origine souterraine à faible débit, à savoir, moins de 100 m<sup>3</sup> par jour. Les modalités d'établissement de ce périmètre feront l'objet d'un arrêté ministériel. Lorsque les résultats d'analyse de la qualité de l'eau ne satisferont pas aux critères de qualité établis par cet arrêté, un périmètre de protection rapprochée, voire éloignée, pourront être dans ce cas instaurés.

### **→ 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 11 janvier 2019 (JO du 23 janvier 2019) modifie les arrêtés du 5 juillet 2016 (relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux) et l'arrêté du 19 octobre 2017 (relatif aux méthodes d'analyse utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux). Cet arrêté vise à harmoniser les conditions d'agrément pour les prélèvements et les analyses des eaux minérales naturelles avec celles des eaux destinées à la consommation humaine et des eaux de loisirs. Les normes mentionnées dans l'arrêté du 5 juillet 2016 sont précisées dans un avis publié également au JO du 23 janvier 2019. Cet avis a fait l'objet de deux mises à jour à fin 2019.

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2019/46, en date du 27 février 2019 (mise en ligne le 17 avril 2019) précise le rôle des ARS dans le déploiement progressif d'un dispositif de surveillance des signaux sanitaires mettant en évidence de façon automatique des cas groupés de gastro-entérites aiguës médicalisées en lien avec une origine hydrique plausible. Cette méthode a été développée par Santé Publique de France.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2019/142, du 21 juin 2019 (mise en ligne le 16 septembre 2019) définit les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH). Cette instruction s'inscrit dans la perspective de la révision de la Directive Européenne sur l'eau potable et deux précédents avis de l'ANSES de 2012 et 2018 qui préconisaient de prioriser la présence éventuelle de Chrome VI (ou chrome hexavalent), que la limite de qualité en chrome total dans l'eau soit ou non dépassée.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### → *Equipements sous pression*

Par une décision mise en ligne le 28 février 2019, la Direction Générale de la Prévention des Risques approuve le guide relatif aux « Inspections réglementaires des équipements sous pression revêtus extérieurement et/ou intérieurement », établi par l'Association pour la qualité des appareils à pression, Ce guide encadre l'application de l'arrêté ministériel du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simples.

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

### → *Substances dans les milieux*

L'arrêté du 29 novembre 2019 (JO du 10 décembre 2019) établit la liste des substances définies à l'article L. 213-10-8 du code de l'environnement relatif à la redevance pour pollutions diffuses. Cette redevance prélevée par les agences de l'eau s'applique aux produits phytopharmaceutiques et aux semences traitées au moyen de ces produits. L'arrêté du 29 novembre 2019 classe les substances contenues dans les produits phytopharmaceutiques figurant dans chacune des catégories soumise à cette redevance.

L'arrêté du 27 décembre 2019 (JO du 29 décembre 2019) précise les mesures de protection des personnes lors de l'utilisation de produits phytopharmaceutiques et modifie l'arrêté du 4 mai 2017 relatif à la mise sur le marché et à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques et de leurs adjuvants visés à l'article L. 253-1 du code rural et de la pêche maritime. Notamment, cet arrêté modifie les règles d'application des produits phytopharmaceutiques à proximité immédiate des cours d'eau (considérée comme des « zones de non-traitement »), telles qu'elles étaient fixées par l'arrêté du 4 mai 2017.

### → *Surveillance des milieux aquatiques*

#### **Evaluation des masses d'eau**

La note technique de la Direction de l'Eau et de la Biodiversité à destination des Préfets coordonnateurs de bassin du 19 décembre 2019 abroge la circulaire du 23 octobre 2012 relative à l'application de l'arrêté du 17 décembre 2008 et de ses annexes qui établissent les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines.

#### **Zones vulnérables et zones sensibles**

Deux arrêtés du 20 février 2019 publiés respectivement aux JO du 23 et 27 février 2019 précisent les actions renforcées à mettre en œuvre dans les zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole ainsi que le contenu du bilan, réalisé par le préfet de région, de la mise en œuvre du dispositif qui réduit la pression d'épandage d'azote de toutes origines de chaque exploitation ou élevage en cas de dépassement de la valeur de référence dans le cadre du dispositif de surveillance de l'azote.

Dans une note technique du 6 juin 2019 (mise en ligne le 10 juin 2019) à destination des Préfets coordonnateurs de bassin, de région et de département, le ministère de la Transition écologique et solidaire incite à la mise à jour rapide des zones sensibles à l'eutrophisation, où le traitement des stations d'épuration doit être renforcé pour limiter les rejets de phosphore et d'azote dans le milieu. Il précise également certaines modalités de calendrier ainsi que les principes à retenir pour le classement de ces zones.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## 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

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

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 ;

Accusé de réception en préfecture 006-240600551-20201223-207-2020-DE Date de télétransmission : 23/12/2020 Date de réception préfecture : 23/12/2020
---

- ◆ 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 :

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

Accusé de réception en préfecture 006-240600551-20201223-207-2020-DE Date de télétransmission : 23/12/2020 Date de réception préfecture : 23/12/2020
---

Avec :

- Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ILC : Indice Linéaire de Consommation ( $m^3/j/km$ ) 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  $Mm^3/an$  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.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### 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.

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**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

### RECAPITULATIF DES METHODES DE CALCUL DU VOLUME CONSOMME AUTORISE

#### Fiche ASTEE d'estimation des volumes consommateurs autorisés sans comptage

	Volume utilisé par	Méthode d'estimation	Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat	
VOLUME CONSOMMATEURS SANS COMPTAGE	Manœuvres incendie	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures X Durée X 60 m <sup>3</sup> /heure SDIS : Service Départemental Défense Incendie Secours		4 272 m <sup>3</sup>	
	Espace vert sans compteur	Deux méthodes possibles en collaboration avec Services des Espaces verts :		182 m <sup>3</sup> /an/unité	2 548 m <sup>3</sup>
		Nombre d'ouvertures des bouches d'arrosage X Durée X débit à estimer	Equipement de 10% des bouches avec des compteurs et extrapolation		
	Fontaines sans compteur	Deux méthodes possibles :		Estimation 0,5 m <sup>3</sup> /j/borne fontaine	730 m <sup>3</sup>
		Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type	Equipement de 10% des fontaines avec des compteurs et extrapolation		
	Lavage de la voirie	Avec Engins : Nb de camions x Nb rotations de camion/jour x Nb de jours de travail	Par bouche de lavage : Nombre d'ouvertures X Durée X débit à estimer	2 à 9 m <sup>3</sup> /Rotation/ Camion 260 m <sup>3</sup> /an/bouche lavage	-
	Chasse d'eau sur le réseau d'assainissement	Nombre de réservoirs de chasse X Nombre d'actions X volume d'un réservoir		2 à 5 m <sup>3</sup> par jour et par unité	Non pris en compte
Autres volumes sans comptage	Volume sans comptage client			-	
			<b>TOTAL</b>	<b>7 550 m<sup>3</sup></b>	

Les règles de calcul et d'estimation pour les volumes besoins du service et les volumes consommateurs sans comptage inspiré des prescriptions de l'ASTEE.

**Volume consommé autorisé** = volume consommé facturé + volume consommateurs sans comptage estimé + volume de service

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Fiche ASTEE d'estimation des volumes besoins du service

Volume utilisé par	Méthode d'estimation		Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat
Nettoyage des réservoirs	Le volume correspond au volume perdu en vidange plus l'eau de lavage et de rinçage avant remise en service.		30 % du volume total des réservoirs	10 529 m <sup>3</sup>
	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : Niveau bas + 10% du volume total utile du réservoir		
Essai PI/BI	le nombre de PI X 0,1 heure X 60 m <sup>3</sup> /heure		7 à 10 m <sup>3</sup> /an/unité	28 480 m <sup>3</sup>
Désinfection après travaux renouvellement et neuf	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 volumes de canalisation (soit 1 volume de vidange, 3 pour le rinçage avant désinfection, 1 pour la désinfection et 3 pour le rinçage après désinfection)</li> <li>- pour les branchements : nombre de branchements X 0,20 m<sup>3</sup></li> </ul>			(8*27.01m <sup>3</sup> ) 216 m <sup>3</sup>  (120 bchts*0,2m <sup>3</sup> ) 24 m <sup>3</sup>
Purge et lavage des conduites	Calcul précis de l'exploitant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Par défaut : Nb de purges X Durée X 2,5 m<sup>3</sup>/h</li> <li>- Purges hors gel : 0,3 m<sup>3</sup>/heure X Nb de jours ouverture X Nb d'antennes équipées</li> </ul>	Estimation fonction expérience et historique	26 807
Surpresseurs et pissettes	Nombres de pompes X Débit à estimer ou nombre de pissettes X débit à estimer		90m <sup>3</sup> /an/pompe Mesure exploitant : 35 m <sup>3</sup> /an/pompe	on pris en compte
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Nombre d'analyseurs X Débit à estimer		65 à 80 l/h, soit 570 à 700 m <sup>3</sup> /an/Analyseur	on pris en compte
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Normalement marginal, sauf cas particulier à justifier. Exemple : mise en décharge pour problèmes de qualité			Non pris en compte
Autres volumes estimés de pertes	-		-	-
			<b>TOTAL</b>	<b>62 032 m<sup>3</sup></b>

Accusé de réception en préfecture  
 006-240600551-20201223-207-2020-DE  
 Date de télétransmission : 23/12/2020  
 Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Détail des opérations de maintenance en 2019

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Communes	Adresse	Diamètre	Marque	Date de vérification
BEAUSOLEIL	AVENUE PRINCE RAINIER III	100	Bayard monostab	13/05/2019
	AVENUE PRINCE RAINIER III	100	Bayard monostab	13/05/2019
	66 BOULEVARD Guynmer	80	Bayard monostab	07/05/2019
	51 TENAO (Qu.)	150	Bayard hydrostab xgs	07/05/2019
	15 AVENUE DE SAINT ROMAN	100	Bayard monostab	02/08/2019
LA TURBIE	Rte de Menton angle Rte de Beausoleil	150	Bayard monostab	07/05/2019
	CHEMIN DE LA CRUELLA	100	Bayard monostab	21/05/2019
	GIRAM INFERIEUR (Qu.)	100	Bayard monostab	07/05/2019
	ROUTE DU MONT AGEL (R.D.N.153)	100	Bayard monostab	07/05/2019
	CHEMIN DE LA CRUELLA	100	Bayard monostab	21/05/2019
	CHEMIN GAYANS	60	Ramus	19/04/2019
	CHEMIN DU SERRIER SUPERIEUR	60	Bayard monostab	07/05/2019
	CHEMIN DU SERRIER SUPERIEUR	60	Bayard monostab	07/05/2019
	CHEMIN DU SERRIER	100	Bayard monostab	28/05/2019
	EMPRISES A8	150	Bayard monostab	21/05/2019
	EMPRISES A8	150	Bayard hydrostab	21/05/2019
	EMPRISES A8	150	Bayard hydrostab	15/10/2019
	ROUTE DE BEAUSOLEIL Bis	80	Bayard monostab	29/10/2019
	CHEMIN DU SERRIER	100	Bayard monostab PN16	19/07/2019
	16 CHEMIN DES REVOIRES	150	Bayard monostab	17/09/2019
	Qu. MOYEN SERRIER	60	Bayard monostab	16/07/2019
	GAYAN (chemin du 2eme)	100	bayard	08/01/2019
	755 CHEMIN GAYAN	100	Bayard monostab	05/11/2019
MENTON	SENTIER DE SAINTE-AGNES (CR.5 dit)	100	Ramus_redar (aval)	12/04/2019
	CD.24 MENTON A CASTELLAR	100	Cla-Val hydro aval	22/01/2019
	ROUTE DE SUPER GARAVAN (VC.8)	80	Bayard	13/05/2019
	1555 CORNICHE DES CIAPPES	100	Bayard monostab	28/08/2019
	CR 12 DIT DES MULETS	100	Bayard hydrostab	29/01/2019
	115 ROUTE DE SOSPEL (RD.2566)	150	Bayard monostab	07/05/2019
	ROUTE DE SOSPEL (RD.2566)	150	Bayard hydrostab	18/01/2019
	14 MENTON A CASTELLAR (CD.24 de)	100	Bayard monostab	07/05/2019
	2351 CORNICHE DES CIAPPES	80	Ramus	13/03/2019
	1161 ROUTE DU MONT GROS (VC.5 dite)	100	Bayard monostab	08/01/2019
	SENTIER DE JEANNE D'ARC (CR.55 dit)	40	Desborde	15/05/2019
	SENTIER DU MOUNIER (CR.34 dit)	100	Bayard monostab	07/08/2019
	CHEMIN DU BAOUSSET (VC.2 dite)	80	Bayard	11/01/2019
	53 RUE PIETRA SCRITTA	100	Cla,Val hydro	15/01/2019
	53 RUE PIETRA SCRITTA	100	Cla,Val hydro	07/08/2019
	4 AVENUE COCHRANE	150	Cla,val Pn 25	18/01/2019
	959 ROUTE DE SUPER GARAVAN	150		22/01/2019
	959 ROUTE DE SUPER GARAVAN	150		11/09/2019
	ROUTE DE SOSPEL (RD.2566)	100	Bayard monostab	15/05/2019
	ROUTE DE SOSPEL (RD.2566)	150	Bayard hydro stab amont	18/01/2019
	ST MICHEL (Qu.)	200	Claval	29/01/2019
	4 AVENUE COCHRANE	100	Clav-Val hydro decharge	18/01/2019
	4 AVENUE COCHRANE	100	Clav-Val hydro decharge	18/01/2019
	MENTON A CASTELLAR (CD.24 de)	100	Clav-Val hydro amont	22/01/2019
	54 RUE PIETRA SCRITTA	80	CLA-VAL AMONT	06/02/2019
	CARLETTI	100	Cla-Val hydro aval	18/01/2019
	CARLETTI	100	Cla-Val hydro amont	18/01/2019

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Communes	Adresse	Diamètre	Marque	Date de vérification
	AVENUE DE PRADES (vc.10)	100	Ramus	01/10/2019
	AVENUE DE PRADES (vc.10)	100	Ramus	01/10/2019
	ROUTE DE CIAPPES	80	Bayard	22/01/2019
	SENTIER DES GUILLONS (CR.30 dit)	40	Bayard	11/01/2019
<b>ROQUEBRUNE CAP MARTIN</b>	282 ESCALIER DU PLATANE	100	Bayard monostab	15/05/2019
	3025 1ere DFL (Prom. de la) (Partie Ouest)	150	Bayard mono	21/05/2019
	CHEMIN St Pancrace	150	Bayard monostab	21/08/2019
	CHEMIN DE MENTON (OUEST)	150		21/05/2019
	11 AVENUE DU SERRET	100		16/05/2019
	1294 AVENUE DU SERRET	100	Bayard monostab	16/05/2019
	ESCALIER DU SERRET	60		15/05/2019
	SENTIER RICARD	60	Bayard monostab	16/01/2019
	51 AVENUE GABRIEL HANOTAUX	100	Bayard monostab	15/05/2019
	28 AVENUE DU GAL LECLERC	150	Bayard monostab	23/10/2019
	CHEMIN DES PELISSIERS	80	Bayard monostab	21/05/2019
	AVENUE PAUL DOUMER / Ave Pierre Curie	100	Bayard monostab	05/06/2019
	22 AVENUE VARAVILLA	100	Ramus	29/01/2019
<b>STE AGNES</b>	146 AVENUE DE L'ORMEA A SAINTE AGNES	100	Bayard monostab	14/05/2019

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

### Détail des branchements posés en 2019

ADRESSE	NEUF	RENOUVELE	RENOUVELE PLOMB	Total général
ANNONCIADE (Rte de) (VC.1 dite)	2	2		4
BASTIDONS (Imp. des)	1			1
BEDOUX (Imp.)	1			1
BELLEVUE (Av.)	1			1
BERTRAND (route du)		1		1
BESTAGNE (SUD) (Qu.)	4			4
BON VOYAGE (Av. de)	2			2
CAMUS (Prom. Albert)	1			1
CASTELLAR (route de)		4		4
CHATEAU (Av. du)		2		2
CIAPPES (Corniche des)	1	1		2
CLOS ST MARTIN (Lot.)	1			1
COMBATTANTS EN AFRIQUE (Rue des)		1		1
COTE D AZUR (Av. de la)		1		1
COUPIERE (Ch. de la)	2			2
CROUX (Ch. de la)	1			1
DE MENTON_RTE	2			2
DONDEA (Escalier de)	1			1
FRANCE (Av. de)		1		1
GAMBETTA_RUE	1			1
GENERAL DE GAULLE (rue)			1	1
GENERAL DE GAULLE_AV		1		1
GORBIO A MENTON (RD.23 de)	1			1
GRANGES ST PAUL (route des)	1	1		2
GRAVE (RD.53) (Rte de la)		1		1
GRAVE A PEILLE (Ch. de la)		1		1
GRIMA (Qu.)	1			1
GUITRY (Av. Sacha)	1			1
HERIOT (Av. Virginie)	1	1		2
LA COUPIERE_QUA	1			1
LAURENS (Av. Louis)			1	1
LECLERC (Av. du Gal)	1			1
MARGUERITES (Av. des)	1			1
MAUROIS (Av. Andre)	1			1
MONT AGEL (Rte du) (R.D.N.153)	1			1
MONT GROS (Rte du) (VC.5 dite)	1			1
PINELLA A LA COLLETTA (Ch. de la)		4		4
PINELLE (Imp.)	2			2
PINS (Ch. des)	4			4
PLAGE (Av. de la)		2		2

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

ADRESSE	NEUF	RENOUELE	RENOUELE PLOMB	Total général
PRADES (Av. de) (vc.10)		1		1
PRAT (Qu.)	1			1
REPUBLIQUE (rue de la)		1	2	3
ROMAIN DU TENAO (Ch.)	1			1
ROSAIRE (Ch. du)	1			1
SAINT ANTOINE (avenue de)		4		4
SAINT BERNARD (chemin de)	1			1
SAINT PANCRACE (C.V.4 dit Ch. de)	1			1
SAINT ROMAN (avenue de)	1			1
SAINT SEBASTIEN (Promenade)		1		1
SAINTE AGNES (Ancien Ch. de)	1			1
SAINTE LUCIE (Ch. de)	1	9		10
SAINTE-AGNES (Sentier de) (CR.5 dit)	1			1
SAINT-ROMAN (Av. de) (VC.5)	1			1
SARRAIL (rue du general)			2	2
SARRASINS (Rue des)		1		1
SEIGNEUR HAROUN (Rue du)		4		4
SERRIER A LA VALLIERA (Anc. Sentier)		1		1
SERRIER SUPERIEUR (Ch. du)	1			1
SOSPEL (Rte. de) (RN.556)	1			1
SOURCES (Imp. des)	2			2
ST MARTIN DE PEILLE SUD(RD.53) (Rte de)	1			1
STALINGRAD (Pl.)	1			1
TETE DE CHIEN (Rte de la)	1			1
TRANCHEE (Qu. la)	1			1
VALLEE DE PRAN_QU	1			1
VERDUN (Av. de)		2		2
<b>Total général</b>	<b>57</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>111</b>

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**Inventaire du patrimoine**  
Canalisations d'eaux du SIECL



### Vannes sur le périmètre du SIECL

DIAMETRE	1/4 t.	R.V.	R.V. motorise	Total général
0	1	33		34
20		2		2
25	7			7
27	2	1		3
32	11	2		13
40	32	20		52
50	26	14		40
60	1	166		167
63	1	6		7
65		9		9
70		2		2
75		13		13
80		116		116
90	1	9		10
100		952	6	958
110		6		6
125		32		32
150		419	1	420
160		2		2
200		73	1	74
250		42	2	44
300		37	2	39
350		5		5
400		14		14
450		1		1
500		1		1
600		8		8
700		1		1
<b>Total général</b>	<b>82</b>	<b>1986</b>	<b>12</b>	<b>2080</b>

¼ t: Robinet ¼ de tours

R.V. : Robinet Vanne

R.V. motorisé : Robinet Vanne motorisé

Accusé de réception en préfecture 006-240600551-20201223-207-2020-DE Date de télétransmission : 23/12/2020 Date de réception préfecture : 23/12/2020
---

### Equipements incendies sur le périmètre du SIECL

COMMUNE	B.I.d	P.I.d	Total général
BEAUSOLEIL	3	49	52
CASTELLAR		25	25
CASTILLON	2	7	9
GORBIO		20	20
LA_TURBIE	12	89	101
MENTON	3	161	164
PEILLE	5	80	85
ROQUEBRUNE_CAP_MARTIN	28	186	214
STE_AGNES		41	41
<b>Total général</b>	<b>53</b>	<b>658</b>	<b>711</b>

### Equipements publics sur le périmètre du SIECL

COMMUE	B.A.	B.F.	Borne de puisage	Fontaine	Total général
CASTELLAR	6		2	3	11
CASTILLON	1				1
GORBIO		1			1
LA_TURBIE	2	3	1		6
PEILLE	1				1
ROQUEBRUNE_CAP_MARTIN	3				3
STE_AGNES	1				1
<b>Total général</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>24</b>

B.A : Bouche d'arrosage

B.F : Borne fontaine

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Equipements spéciaux sur le périmètre du SIECL

DIAMETRE	Clapet	V.A.	Ve manuelle	Vidange	Total général
0	1	30	2	39	72
1		3			3
19			1		1
20		13	626	35	674
25	1	4	123	69	197
27		2	61	577	640
30		1	23	24	48
32		1	73	81	155
40	1	46	5	55	107
50			4	12	16
60		60	10	67	137
63			1		1
70				2	2
80	2	7	1	6	16
90			1		1
100	5	24	10	24	63
110	1	2		1	4
125			7	6	13
150	2	1	7	19	29
160			1		1
180				1	1
200			1	12	13
250	1	3		1	5
300		1	1	1	3
400		1			1
<b>Total général</b>	<b>14</b>	<b>199</b>	<b>958</b>	<b>1032</b>	<b>2203</b>

Accusé de réception en préfecture  
 006-240600551-20201223-207-2020-DE  
 Date de télétransmission : 23/12/2020  
 Date de réception préfecture : 23/12/2020

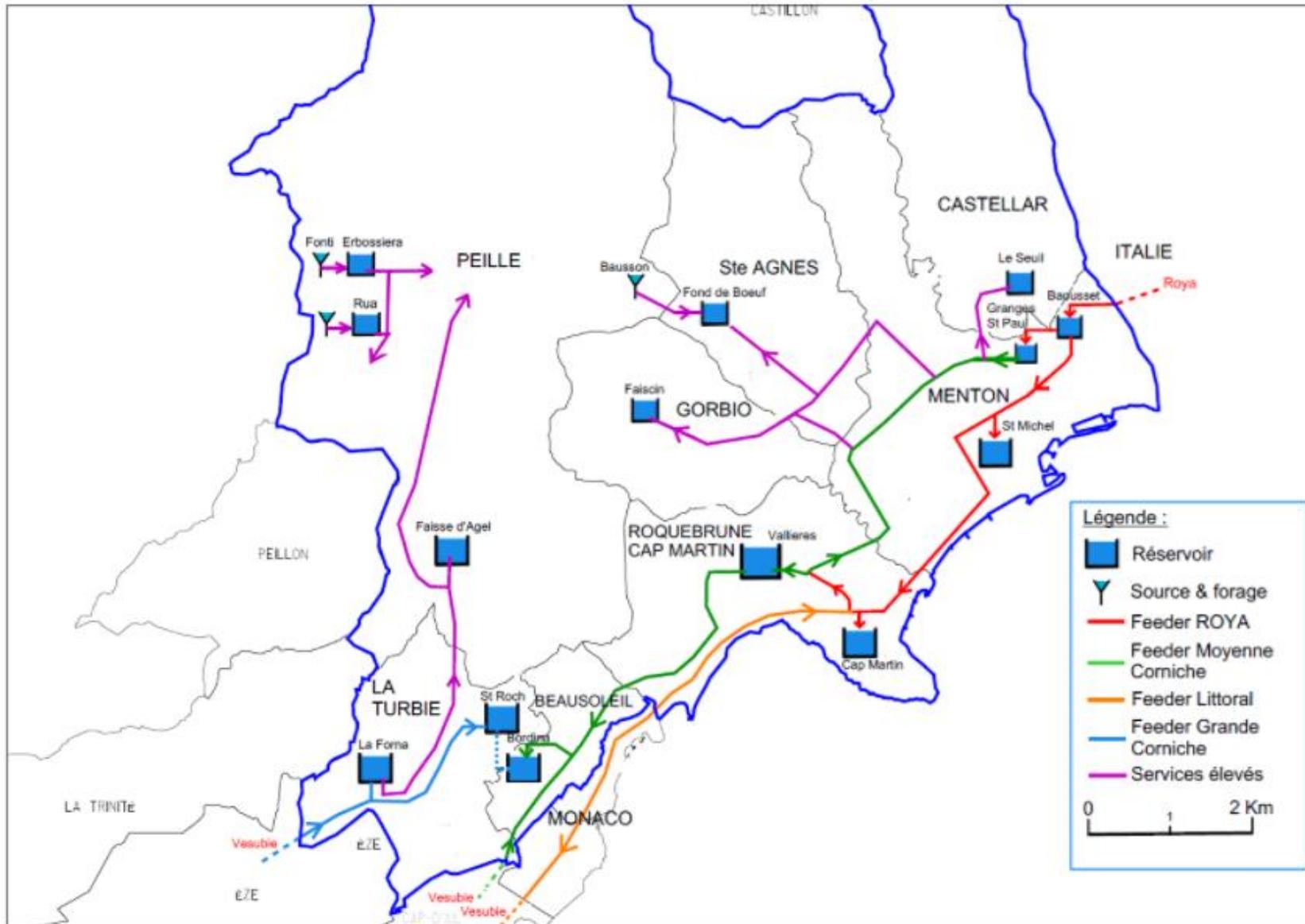
### Canalisations d'eaux sur le périmètre du SIECL

MATERIAU	Ind	20	25	30	32	40	50	54	60	75	80	90	100	110	125	150	160	180	200	225	250	300	350	400	450	500	600	700	Total général
-A													51,68			18,07													69,75
Acier	23,36	214,28	53,93	272,64		684,53	61,17		1014,55		818,64		14092,8		493,22	3247,79			676,36		314,8	2456,66	354,86	720,02	394,35	1259,43	13010	1687,41	41850,83
Autre						2,87	4,97		60,87		6,28																		74,99
Ciment																								21,8				21,54	43,34
-F									22,3		2,34		302,54			52,1													379,28
-Fd													15,81			15,09													30,9
Fonte	34,61					677,85		789,06	21655,5		18437,9		75482,7	49,18	6628,69	62377,8			11461,1		7548	11254,1	3236,55	6575,26		187,89	210,11		226606,17
Indéterminé	566,91		80,94	8,58		166,2			1262,66		75,86		2455,88		12,94	788,57			82,14		5,27	32,69		87,08	71,09				5696,81
-MP											49,15																		49,15
-PE		14,15			7,79								2,96																24,9
Polyéthylène			357,32	2658,29		950,65	4144,01		2526,73	2626,03		1950,55	2,52	2704,6	20920,9	14,18	4199,13	3642,38	483,24	176,84						18,18			47375,59
PVC		84,78	187,14	459,62		676,5	840,59		2414,94	964,46	1350,12	3317,11	2411,4	3878,16	217,87		66,91												16869,6
PVC bi-orienté														2352,32		423,81													2776,13
<b>Total général</b>	<b>624,88</b>	<b>313,21</b>	<b>679,33</b>	<b>3399,13</b>	<b>7,79</b>	<b>3158,6</b>	<b>5050,74</b>	<b>789,06</b>	<b>28957,6</b>	<b>3590,49</b>	<b>20740,3</b>	<b>5267,66</b>	<b>94818,3</b>	<b>8984,26</b>	<b>28273,7</b>	<b>66937,4</b>	<b>4266,04</b>	<b>3642,38</b>	<b>12702,8</b>	<b>176,84</b>	<b>7868,07</b>	<b>13743,4</b>	<b>3591,41</b>	<b>7404,16</b>	<b>465,44</b>	<b>1465,5</b>	<b>13220,1</b>	<b>1708,95</b>	<b>341847,44</b>

Accusé de réception en préfecture  
 006-240600551-20201223-207-2020-DE  
 Date de télétransmission : 23/12/2020  
 Date de réception préfecture : 23/12/2020

**SCHEMA ALTIMETRIQUE DU  
RESEAU S.I.E.C.L**

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



Accusé de réception en préfecture  
 006-240600551-20201223-207-2020-DE  
 Date de télétransmission : 23/12/2020  
 Date de réception préfecture : 23/12/2020

## Travaux de renouvellement électromécanique



### RENOUVELLEMENT ELECTROMECHANIQUE 2019 S.I.E.C.L.

Le 31/12/2019

#### Nom de l'installation : Accessoires Réseaux

**Nature du ou des éléments renouvelés**

- Vannes Détendeurs Vidanges Ventouses : 21 équipements renouvelés

#### Nom de l'installation : Réservoir de Fond de Bœuf

Vanne motorisée Fond de Bœuf :



#### Nom de l'installation : Station Coupiera

Clapets

Vannes manuelle

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



**Nom de l'installation : Station de Fontanelle**

Surpresseur et ballon anti-belier



**Nom de l'installation : Réservoir des Vallières**

Chloromètre



**RENOUVELLEMENT BRANCHEMENT DE JANVIER 2019 A DECEMBRE 2019**  
**S.I.E.C.L.**

Le 31/12/2019

**Montant de branchement coûts unitaires : 1600,00 €**

**Coefficient K actualisé : 1,02675**

**Montant de branchement coûts unitaires avec K actualisé: 1 642,80 €**

	NOM_RUE	RENOUVELE	RENOUVELE PLOMB	Total général	Montants valorisés actualisés
Montants des travaux	PPR ANNONCIADE (Rte de) (VC.1 dite)	2		2	3 285,60 €
	PPR BERTRAND (route du)	1		1	1 642,80 €
	PPR BON VOYAGE (Av. de)	52		52	85 425,60 €
	PPR CASTELLAR (route de)	4		4	6 571,20 €
	PPR CHATEAU (Av. du)	2		2	3 285,60 €
	PPR CIAPPES (Corniche des)	1		1	1 642,80 €
	PPR COMBATTANTS EN AFRIQUE (Rue des)	1		1	1 642,80 €
	PPR COTE D AZUR (Av. de la)	2		2	3 285,60 €
	PPR FRANCE (Av. de)	1		1	1 642,80 €
	PPR GENERAL DE GAULLE (rue)	2		2	3 285,60 €
	PPR GENERAL DE GAULLE_AV	1		1	1 642,80 €
	PPR GRANGES ST PAUL (route des)	2		2	3 285,60 €
	PPR GRAVE (RD.53) (Rte de la)	1		1	1 642,80 €
	PPR GRAVE A PEILLE (Ch. de la)	1		1	1 642,80 €
	PPR HERIOT (Av. Virginie)	3		3	4 928,40 €
	PPR LAURENS (Av. Louis)	1		1	1 642,80 €
	PPR PINELLA A LA COLLETTA (Ch. de la)	4		4	6 571,20 €
	PPR PLAGES (Av. de la)	2		2	3 285,60 €
	PPR PRADES (Av. de) (vc.10)	1		1	1 642,80 €
	PPR REPUBLIQUE (Rue de la)	4		4	6 571,20 €
	PPR SAINT ANTOINE (avenue de)	4		4	6 571,20 €
	PPR SAINT SEBASTIEN (Promenade)	1		1	1 642,80 €
	PPR SAINTE LUCIE (Ch. de)	9		9	14 785,20 €
	PPR SARRAIL (rue du general)	2		2	3 285,60 €
	PPR SARRASINS (Rue des)	2		2	3 285,60 €
	PPR SEIGNEUR HAROUN (Rue du)	4		4	6 571,20 €
	PPR SERRIER A LA VALLIERA (Anc. Sentier)	1		1	1 642,80 €

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

PPR	VERDUN (Av. de)	2		2	3 285,60 €
PPR	<b>Total général</b>	<b>113</b>		<b>113</b>	185 636,40 €



**RENOUVELLEMENT COMPTEURS 2019**  
**S.I.E.C.L.**

Le 31/12/2019

**Coefficient K actualisé : 1,02675**

**Montant de compteur 15-20 mm coûts unitaires : 60,00 €**

**Montant de compteur 15-20 mm coûts unitaires avec K actualisé: 61,61 €**

**Montant de compteur 30-40 mm coûts unitaires : 180,00 €**

**Montant de compteur 30-40 mm coûts unitaires avec K actualisé: 184,82 €**

**Montant de compteur 50-80 mm coûts unitaires : 565,00 €**

**Montant de compteur 50-80 mm coûts unitaires avec K actualisé: 580,11 €**

**Montant de compteur 100 mm coûts unitaires : 715,00 €**

**Montant de compteur 100 mm coûts unitaires avec K actualisé: 734,13 €**

Commune	DN15	DN20	DN30	DN40	DN60	DN100	TOTAL	Montants valorisés actualisés
BEAUSOLEIL	24	1	1	0	0	0	26	1 724,9400 €
CASTILLON	0	1	0	0	0	0	1	61,6050 €
CASTELLAR	25	0	1	0	0	0	26	1 724,9400 €
GORBIO	4	0	0	0	0	0	4	246,4200 €
LA GRAVE DE PEILLE	1	0	0	0	0	0	1	61,6050 €
LA TURBIE	109	4	1	0	0	0	114	7 146,1800 €
MENTON	113	5	2	0	0	0	120	7 639,0200 €
PEILLE	20	0	0	0	0	0	20	1 232,1000 €
ROQUEBRUNE CAP MARTIN	74	12	6	6	2	2	102	10 144,2900 €
SAINT MARTIN DE PEILLE	19	1	0	0	0	1	21	1 966,2263 €
SAINTE AGNES	40	0	0	0	0	0	40	2 464,2000 €
<b>Total général</b>	<b>429</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>475</b>	<b>34 411,5263 €</b>



Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
**Agence RIVIERA FRANCAISE**  
 30 RUE HENRI GREVILLE  
 06500 MENTON  
 Tel : 04 92 41 75 80  
 Fax : 04 92 29 69 21

\* C.A.R.F.

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
 MEMOIRE N° 04-171996

MENTON, le 31/12/2019

## MEMOIRE JUSTIFICATIF

\* C.A.R.F.

DIRECTION EAU / ASSAINISSEMENT  
 16 RUE VILLAREY  
 06500 MENTON

**Objet : RENOUELEMENT CANALISATION EN FONTE DN 150MM SUR 404 ML**

Adresse des travaux : ' CARF NOTRE DAME DE BON VOYAGE 06190 ROQUEBRUNE

MEMOIRE N° 04-171996  
 TRAVAUX DE RENOUELEMENT DE CANALISATION DANS LE CADRE DE LA DSP SIECL  
 ANNEE 2019 CHANTIER C9 E48

TRAVAUX EFFECTUE DE JANVIER A MARS 2019

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
<b>RENOUELEMENT D ECANALISATION EN FONTE DN 150MM SUR 404 ML</b>					
<b>CANALISATION/PIECES DE RACCORDS ET FONTAINERIE</b>					
F et P tuyau fonte JF STD 150	ml	404,000	69,00	27 876,00	20,00
F et P bride emboitement 150 mm	un	12,000	241,00	2 892,00	20,00
F et P coude fonte 150 mm	un	23,000	305,00	7 015,00	20,00
F et P Tè fonte 150 mm	un	2,000	305,00	610,00	20,00
F et P RV OCA 150	un	2,000	672,00	1 344,00	20,00
F et P RV OCA 100	un	3,000	415,00	1 245,00	20,00
Stérilisation conduite 150 mm	ml	404,000	1,31	529,24	20,00
PV pour joint express VI 150 mm	un	125,000	58,00	7 250,00	20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	4,000	390,00	1 560,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	5,000	61,00	305,00	20,00
Tube allonge	un	5,000	15,00	75,00	20,00
Coupelle de centrage	un	5,000	17,00	85,00	20,00
Grillage signalisation	ml	404,000	0,36	145,44	20,00
Prélèvement et analyses	un	3,000	197,00	591,00	20,00
<u>Total H.T.</u>				<b>51 522,68</b>	

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux 21 Rue de La Boétie - 75008 PARIS

Page 1 sur 2

RCS 572 025 526 RCS PARIS - SIRET N° 572.025.526.01761

APE 410Z SCA capital 2 207 287 340,98 Euros - N° d'identification à la TVA : FR 23 572 025 526

BNP - RIBIBAN - VECGE - NNE 437 614

RIB : 30004 00642 00010085090 57

IBAN : FR 76 3000 4006 4200 0100 8506 057 BIC : BNPAFRPPXXX

CCP MARSEILLE - 1278848S029

Accusé de réception en préfecture  
 006-240600551-20201223-207-2020-DE  
 Date de télétransmission : 23/12/2020  
 Date de réception préfecture : 23/12/2020

**TERRASSEMENT ET GENIE CIVIL SUR 404 ML + 30 ML****REFECTION FOUILLE ANTERIEURE**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Passage pour véhicules	un	21,000	144,00	3 024,00	20,00
Barriérage chantier y compris panneaux de signalisation	un	1,000	903,00	903,00	20,00
Pose et dépose feux de signalisation	un	1,000	506,00	506,00	20,00
Location feux de signalisation par jour	un	60,000	45,00	2 700,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	858,000	6,83	5 860,14	20,00
Démolition à la main enrobé chaud + béton	m2	300,000	55,00	16 500,00	20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 10 à 20 my	m2	300,000	109,00	32 700,00	20,00
Coulis bitumineux élastomère	ml	858,000	2,11	1 810,38	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	87,000	38,00	3 306,00	20,00
F et P remblai liquide auto compactant	m3	204,000	124,00	25 296,00	20,00
Béton butée 250 kg	m3	2,000	280,00	560,00	20,00
Tranchée terre 150 prof. 120	ml	404,000	61,00	24 644,00	20,00
Tranchée terre à la main 150 prof. 120	ml	10,000	78,00	780,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	291,000	44,00	12 804,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	300,000	11,00	3 300,00	20,00
PV démolition à la main roche	m3	10,000	51,00	510,00	20,00
Réfection enrobé à froid 5 cm	m2	300,000	18,00	5 400,00	20,00
<b>SURLAGEUR POUR DEPOSE ANCIENNE CONDUITE</b>					
Démolition à la main enrobé chaud + béton	m2	80,000	55,00	4 400,00	20,00
Tranchée terre 150 prof. 120	ml	80,000	61,00	4 880,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	96,000	44,00	4 224,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	80,000	11,00	880,00	20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 10 à 20 my	m2	80,000	109,00	8 720,00	20,00

**Total H.T.****163 833,52**

Montant H.T.

**215 356,20**

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
SIECL HAUTS SERVICES	01/12/2019	1,026751	215 356,20	221 117,19
<b>Montant H.T. actualisé</b>				<b>221 117,19</b>

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux 21 Rue de La Boétie - 75008 PARIS

Page 2 sur 2

RCS 572 025 526 RCS PARIS - SIRET N° 572.025.526.01761

APE 410Z SCA capital 2.207.287.340,96 Euros - N° d'identification à la TVA : FR 23 572 025 526

BNP - RIB/IBAN : VECGE - NNE 437 614

RIB : 30004 00642 00010085080 57

IBAN : FR 76 3000 4006 4200 0100 8508 057 BIC : BNPAFRPPXXX

CCP MARSEILLE - 1278848S029



**TERRASSEMENT ET GENIE CIVIL**

Découpe scie de 5 à 15 cm	un	200,000	6,83	1 366,00	20,00
Démolition chaussée empierrée goudron + remblai	m2	90,000	16,00	1 440,00	20,00
Démolition à la main enrobé chaud + béton	m2	10,000	55,00	550,00	20,00
PV démolition à la main roche	m3		51,00		
Tranchée terre 100 prof. 120	ml	74,000	56,00	4 144,00	20,00
Tranchée terre à la main 100 prof. 120	ml	10,000	71,00	710,00	20,00
Tranchée terre 150 prof. 120	ml	130,000	61,00	7 930,00	20,00
Tranchée terre à la main 150 prof. 120	ml	32,000	78,00	2 496,00	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	120,000	38,00	4 560,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	120,000	44,00	5 280,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	100,000	11,00	1 100,00	20,00
Réfection enrobé à froid 3 cm	m2	100,000	11,00	1 100,00	20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 10 à 20 my	m2	100,000	109,00	10 900,00	20,00
Coulis bitumineux élastomère	ml	200,000	2,11	422,00	20,00
Dressement nivellement sol	m2	130,000	9,19	1 194,70	20,00
Fourniture et mise en place bloc béton	m2	10,000	34,00	340,00	20,00
Ferraillage	kg	50,000	232,00	11 600,00	20,00
Passage pour véhicules	un	5,000	144,00	720,00	20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	2,000	390,00	780,00	20,00
F et P Vidange 40	un	2,000	433,00	866,00	20,00
F et P Ventouse auto DN 60/65 PN25	un	2,000	1 325,00	2 650,00	20,00
Tige rallonge	un	6,000	150,00	900,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	6,000	61,00	366,00	20,00
Tube allonge	un	6,000	15,00	90,00	20,00
Coupelle de centrage	un	6,000	17,00	102,00	20,00
F et P RV OCA 100	un	2,000	415,00	830,00	20,00
F et P RV OCA 150	un	1,000	672,00	672,00	20,00
Chambre de détente 60 à 100 mm	un	2,000	4 391,00	8 782,00	20,00

**Total H.T.****71 890,70****Montant H.T.****90 965,04**

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
SIECL HAUTS SERVICES	01/12/2019	1,026751	90 965,04	93 398,45
			<b>Montant H.T. actualisé</b>	<b>93 398,45</b>

Voies Eau Compagnie Générale des Eaux 21 Rue de La Boétie - 75008 PARIS

Page 2 sur 2

RCS 572 025 526 RCS PARIS - SIRET N° 572.025.526.01761

APE 410Z SCA capital 2.207.287.340,98 Euros - N° d'identification à la TVA : FR 23 572 025 526

BNP - RIBIBAN : VECGE - NNE 437 614

RIB : 30004 00642 00010085080 57

IBAN : FR 76 3000 4006 4200 0100 8508 057 BIC : BNPAFRPPXXX

CCP MARSEILLE - 12788463029



**Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux**  
**Agence RIVIERA FRANCAISE**  
 30 RUE HENRI GREVILLE  
 06500 MENTON  
 Tel : 04 92 41 75 80  
 Fax : 04 92 29 69 21

\* C.A.R.F.

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
 MEMOIRE N° 04-172638

MENTON, le 31/12/2019

## MEMOIRE JUSTIFICATIF

\* C.A.R.F.

DIRECTION EAU / ASSAINISSEMENT  
 16 RUE VILLAREY  
 06500 MENTON

**Objet : RENOUELEMENT CONDUITE DISTRIBUTION**

Adresse des travaux : , COMMUNE DE PEILLE Chemin de sainte lucie 06440 PEILLE

TRAVAUX DE RENOUELEMENT DE CANALISATION DANS LE CADRE DE LA DSP SIECL  
 ANNEE 2019 CHANTIER C9 F32 travaux effectués de juin a decembre 2019

MEMOIRE N° 04-172638

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
<b>CANALISATION</b>					
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Barriérage chantier y compris panneaux de signalisation	un	1,000	903,00	903,00	20,00
F et P tuyau PEHD 125 16B	ml	240,260	33,00	7 928,58	20,00
F et P collet + bride 125	un	7,000	81,00	567,00	20,00
F et P manchon électro 125 F	un	47,000	50,00	2 350,00	20,00
F et P coude PEHD 125	un	45,000	90,00	4 050,00	20,00
F et P Té PEHD 125	un		133,00		
Grillage signalisation	ml	240,000	0,36	86,40	20,00
Prélèvement et analyses	un	1,000	197,00	197,00	20,00
Stérilisation conduite 100 mm	ml	240,000	0,59	141,60	20,00
<b>TERRASSEMENT ET GENIE CIVIL</b>					
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	480,000	6,83	3 278,40	20,00
Démolition chaussée empierrée goudron + remblai	m2	120,000	16,00	1 920,00	20,00
PV démolition à la main roche	m3	40,000	51,00	2 040,00	20,00
Tranchée terre 100 prof. 120	ml	230,000	56,00	12 880,00	20,00
Tranchée terre à la main 100 prof. 120	ml	10,000	71,00	710,00	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	144,000	38,00	5 472,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	144,000	44,00	6 336,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	120,000	11,00	1 320,00	20,00
Réfection enrobé à froid 3 cm	m2	20,000	11,00	220,00	20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 10 à 20 my	m2	100,000	109,00	10 900,00	20,00
Coulis bitumineux élastomère	ml	400,000	2,11	844,00	20,00
Dressement nivellement sol	m2	20,000	9,19	183,80	20,00
Fourniture et mise en place bloc béton	m2	5,000	34,00	170,00	20,00
Passage pour véhicules	un	5,000	144,00	720,00	20,00
			<b>Total H.T.</b>	<b>46 994,20</b>	
<b>FONTAINERIE</b>					
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	2,000	390,00	780,00	20,00
F et P Vidange 40	un	1,000	433,00	433,00	20,00
Tige rallonge	un	8,000	150,00	1 200,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	8,000	61,00	488,00	20,00
Tube allonge	un	8,000	15,00	120,00	20,00
Coupelle de centrage	un	8,000	17,00	136,00	20,00
F et P RV OCA 100	un	7,000	415,00	2 905,00	20,00
F et P Té fonte 100 mm	un	2,000	225,00	450,00	20,00

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux 21 Rue de La Boétie - 75008 PARIS

Page 1 sur 2

RCS 572 025 526 RCS PARIS - SIRET N° 572.025.526.01761

APE 410Z SCA capital 2.207.287.340,98 Euros - N° d'identification à la TVA : FR 23 572 025 526

BNP - RIB/IBAN : VECGE - NNE 437 614

RIE : 30004 00542 00010085090 57

IBAN : FR 76 3000 4006 4200 0100 8508 057 BIC : BNPAFRPPXXX

CCP MARSEILLE - 12788485029

Accusé de réception en préfecture  
 006-240600551-20201223-207-2020-DE  
 Date de télétransmission : 23/12/2020  
 Date de réception préfecture : 23/12/2020

F et P manchon express 100 mm	un	2,000	206,00	412,00	20,00
F et P bride emboitement 100 mm	un	2,000	173,00	346,00	20,00
F et P contrebride 100 mm	un	2,000	73,00	146,00	20,00
F et P cône fonte 100 mm	un	1,000	221,00	221,00	20,00
F et P RV 80	un	1,000	372,00	372,00	20,00
			<u>Total H.T.</u>	<u>8 009,00</u>	
Montant H.T.				71 352,78	

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
SIECL HAUTS SERVICES	31/12/2019	1,026751	71 352,78	73 261,54

<b>Montant H.T. actualisé</b>
<b>73 261,54</b>

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux 21 Rue de La Boétie - 75008 PARIS  
Page 2 sur 2  
**RCS 572 025 526 RCS PARIS - SIRET N° 572.025.526.01761**  
APE: 410Z SCA capital 2 207 287 340,98 Euros - N° d'identification à la TVA : FR 23 572 025 526  
BNP - RIBIBAN - VECGE - NNE 437 614  
RIB : 30004 00642 00010085090 57  
IBAN : FR 76 3000 4006 4200 0100 8508 057 BIC : BNPAFRPPXXX  
CCP MARSEILLE - 1278846S029

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020



**TERRASSEMENT ET GENIE CIVIL**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Passage pour véhicules	un	4,000	144,00	576,00	20,00
Barriérage chantier y compris panneaux de signalisation	un	1,000	903,00	903,00	20,00
Pose et dépose feux de signalisation	un	1,000	506,00	506,00	20,00
Location feux de signalisation par jour	un	30,000	45,00	1 350,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	324,000	6,83	2 212,92	20,00
Démolition enrobé chaud + béton	m2	90,000	43,00	3 870,00	20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 10 à 20 my	m2	90,000	109,00	9 810,00	20,00
Coulis bitumineux élastomère	ml	324,000	2,11	683,64	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	68,000	38,00	2 584,00	20,00
F et P remblai liquide auto compactant	m3	29,000	124,00	3 596,00	20,00
Béton butée 250 kg	m3	1,000	280,00	280,00	20,00
Tranchée terre 100 prof. 120	ml	152,000	56,00	8 512,00	20,00
Tranchée terre à la main 100 prof. 120	ml	10,000	71,00	710,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	97,000	44,00	4 268,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	90,000	11,00	990,00	20,00
		<b>Total H.T.</b>		<b>40 977,56</b>	
Montant H.T.				<b>54 939,46</b>	

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
SIECL HAUTS SERVICES	31/12/2019	1,026751	54 939,46	56 409,15

<b>Montant H.T. actualisé</b>	<b>56 409,15</b>
-------------------------------	------------------



Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
Agence RIVIERA FRANCAISE  
30 RUE HENRI GREVILLE  
06500 MENTON  
Tel : 04 92 41 75 80  
Fax : 04 92 29 69 21

\* C.A.R.F.

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
MEMOIRE N° 04-177184

MENTON, le 31/12/2019

## MEMOIRE JUSTIFICATIF

\* C.A.R.F.

DIRECTION EAU / ASSAINISSEMENT  
16 RUE VILLAREY  
06500 MENTON

Objet : RENOUELEMENT CANALISATION EN FONTE DN 100MM SUR 50ML

Adresse des travaux : \* CARF RUE PELLALAIRA 06500 ST AGNES

MEMOIRE N° 04-177184

TRAVAUX DE RENOUELEMENT DE CANAISATION DANS LE CADRE DE LA DSP  
ANNEE 2019

RENOUELEMENT CANALISATION DE CANALISATION FONTE 100MM SUR 40 ML ENV,

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
<b>RENOUELEMENT D ECANALISATION EN FONTE DN 100MM SUR 50ML Y COMPRIS RACCORDS CANALISATION/PIECES DE RACCORDS ET FONTAINERIE</b>					
F et P RV OCA 100	un	1,000	415,00	415,00	20,00
Stérilisation conduite 100 mm	ml	36,000	0,59	21,24	20,00
F et P tuyau fonte JF STD 100	ml	36,000	48,00	1 728,00	20,00
F et P bride emboitement 100 mm	un	2,000	173,00	346,00	20,00
F et P coude fonte 100 mm	un	4,000	225,00	900,00	20,00
PV pour joint express VI 100 mm	un	16,000	31,00	496,00	20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	1,000	390,00	390,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	3,000	61,00	183,00	20,00
Tube allonge	un	3,000	15,00	45,00	20,00
Coupelle de centrage	un	36,000	17,00	612,00	20,00
Grillage signalisation	ml	50,000	0,36	18,00	20,00
Prélèvement et analyses	un	1,000	197,00	197,00	20,00
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
				<b>5 477,24</b>	
			<b>Total H.T.</b>		

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux 21 Rue de La Boétie - 75008 PARIS  
RCS 572 025 526 RCS PARIS - SIRET N° 572.025.526.01761  
APE 410Z SCA capital 2 207 267 340,98 Euros - N° d'identification à la TVA : FR 23 572 025 526  
BNP - RIB/IBAN : VECGE - NNE 437 614  
RIB : 30004 00642 00010085080 57  
IBAN : FR 76 3000 4006 4200 0100 8508 057 BIC : BNPAFRPPXXX  
CCP MARSEILLE - 12788485029

Page 1 / 1

**TERRASSEMENT ET GENIE CIVIL**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Passage pour véhicules	un	2,000	144,00	288,00	20,00
Barrière chantier y compris panneaux de signalisation	un	1,000	903,00	903,00	20,00
Pose et dépose feux de signalisation	un	1,000	506,00	506,00	20,00
Location feux de signalisation par jour	un	10,000	45,00	450,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	72,000	6,83	491,76	20,00
Démolition enrobé chaud + béton	m2	55,000	43,00	2 365,00	20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 10 à 20 my	m2	55,000	109,00	5 995,00	20,00
Coulis bitumineux élastomère	ml	72,000	2,11	151,92	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	20,000	38,00	760,00	20,00
F et P remblai liquide auto compactant	m3	20,000	124,00	2 480,00	20,00
Tranchée terre 100 prof. 120	ml	30,000	56,00	1 680,00	20,00
Tranchée terre à la main 100 prof. 120	ml	6,000	71,00	426,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	40,000	44,00	1 760,00	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	55,000	11,00	605,00	20,00
				<b>18 987,68</b>	

Total H.T.

Montant H.T.

24 464,92

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
SIECL HAUTS SERVICES	31/12/2019	1,026751	24 464,92	25 119,38

**Montant H.T. actualisé****25 119,38**

MENTON, le 31/12/2019

## MEMOIRE JUSTIFICATIF

\* C.A.R.F.

DIRECTION EAU / ASSAINISSEMENT  
16 RUE VILLAREY  
06500 MENTON

Objet : TRAVAUX RENOUVELLEMENT APPAREILLAGE SPECIFIQUE DU RESEAU 2019

Adresse des travaux : \* C.A.R.F. COMMUNES ET ADRESSES DIVERSES DU PERIMETRE CONTRACTUEL EX SIECL

MEMOIRE N° 04-172034  
INVESTISSEMENT 2019- TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT APPAREILLAGE SUR L'ENSEMBLE DU RESEAU SIECL-  
CHANTIER X9352

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
<b>travaux du 16/01/2019</b>					
<b>770 ROUTE DES HAUT CABROLES - 06500 SAINTE AGNES</b>					
<b>Robinet vanne de sectionnement avec ventouse</b>					
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Passage pour véhicules	un	1,000	144,00	144,00	20,00
Pose et dépose feux de signalisation	un	1,000	506,00	506,00	20,00
Location feux de signalisation par jour	un	2,000	45,00	90,00	20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	1,000	390,00	390,00	20,00
F et P RV OCA 150	un	1,000	672,00	672,00	20,00
F et P bride emboîtement 150 mm	un	2,000	241,00	482,00	20,00
PV pour joint express V1 150 mm	un	2,000	58,00	116,00	20,00
Tige rallonge	un	3,000	150,00	450,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	3,000	61,00	183,00	20,00
Tube allonge	un	3,000	15,00	45,00	20,00
Coupelle de centrage	un	3,000	17,00	51,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	4,400	6,83	30,05	20,00
Démolition à la main enrobé chaud + béton	m2	1,120	55,00	61,60	20,00
Tranchée terre à la main 150 prof. 120	ml	1,400	78,00	109,20	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	1,340	44,00	58,96	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	1,120	11,00	12,32	20,00
Fourniture sable tout venant stabilisé	m3	0,810	51,00	41,31	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	0,530	38,00	20,14	20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 10 à 20 my	m2	1,120	109,00	122,08	20,00
Coulis bitumineux élastomère	ml	4,400	2,11	9,28	20,00
<b>Total H.T.</b>				<b>3 719,94</b>	
<b>travaux du 27/02/2019</b>					

**80 bd guynemer - 06240 BEAUSOLEIL****Remplacement monostab 150mm et pose d'une nouvelle chambre**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Barriérage chantier y compris panneaux de signalisation	un	1,000	903,00	903,00	20,00
Pose et dépose feux de signalisation	un	1,000	506,00	506,00	20,00
Location feux de signalisation par jour	un	5,000	45,00	225,00	20,00
F et P bride uni acier 150	un	1,000	232,00	232,00	20,00
F et P bride tourn acier 150 ales. 168,3 GN25	un	1,000	68,00	68,00	20,00
F et P ABS 168,3	un	1,000	405,00	405,00	20,00
F et P plaque réduction 200 mm	un	2,000	182,00	364,00	20,00
F et P manchon express 200 mm	un	1,000	383,00	383,00	20,00
PV pour joint express VI 200 mm	un	2,000	67,00	134,00	20,00
F et P Monostab aval 150 PN16	un	1,000	3 050,00	3 050,00	20,00
Chambre de détente 150 à 200 mm	un	1,000	5 690,00	5 690,00	20,00

**Total H.T.****12 086,00****travaux du 05/03/2019****Chemin de menton - 06190 Roquebrune cap martin****Pose de 2 robinets vannes de partages avec vidange et ventouse**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Passage pour piétons	un	2,000	72,00	144,00	20,00
F et P RV OCA 100	un	2,000	415,00	830,00	20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	4,000	390,00	1 560,00	20,00
Tige rallonge	un	2,000	150,00	300,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	2,000	61,00	122,00	20,00
Tube allonge	un	2,000	15,00	30,00	20,00
Coupelle de centrage	un	2,000	17,00	34,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	10,000	6,83	68,30	20,00
Démolition à la main enrobé chaud + béton	m2	3,000	55,00	165,00	20,00
Tranchée terre à la main 100 prof. 120	ml	3,000	71,00	213,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	1,800	44,00	79,20	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	3,000	11,00	33,00	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	1,000	38,00	38,00	20,00
Fourniture sable tout venant stabilisé	m3	0,800	51,00	40,80	20,00
Réfection enrobé chaud rouge 10 cm 0 à 20 my	m2	3,000	176,00	528,00	20,00

**Total H.T.****4 311,30****travaux du 11/04/2019****Chemin de st sauveur -06500 GORBIO****Renouvellement ventouse**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	1,000	390,00	390,00	20,00

**Total H.T.****516,00****travaux du 11/04/2019****3025 route de la 1ere DFL - 06190 Roquebrune Cap MARTIN****Renouvellement monostab**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Pose et dépose feux de signalisation	un	1,000	506,00	506,00	20,00
Location feux de signalisation par jour	un	1,000	45,00	45,00	20,00
F et P Monostab aval 150 PN16	un	1,000	3 050,00	3 050,00	20,00
F et P manchon express 150 mm	un	1,000	276,00	276,00	20,00
F et P bride emboîtement 150 mm	un	1,000	241,00	241,00	20,00
PV pour joint express VI 150 mm	un	1,000	58,00	58,00	20,00

**Total H.T.****4 302,00****travaux du 19/04/2019****106 Avenue Saint MICHEL - 06500 SAINTE AGNES****Renouvellement monostab**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
F et P Monostab aval 60 PN16	un	1,000	1 393,00	1 393,00	20,00

<b>Total H.T.</b>			<b>1 519,00</b>	
<b>travaux du 29/04/2019</b>				
<b>sentier RICARD - 06190 Roquebrune Cap Martin</b>				
<b>renouvellement robinet vanne et ventouse+boite à crepine</b>				
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00 20,00
Passage pour piétons	un	2,000	72,00	144,00 20,00
F et P RV 60	un	1,000	333,00	333,00 20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	1,000	390,00	390,00 20,00
F et P bride emboitement 60 mm	un	3,000	103,00	309,00 20,00
F et P tuyau fonte JF STD 60	ml	1,000	33,00	33,00 20,00
F et P coude fonte 60 mm	un	2,000	118,00	236,00 20,00
PV pour joint express VI 80 mm	un	4,000	21,00	84,00 20,00
Tige rallonge	un	1,000	150,00	150,00 20,00
Bouche à clé type chaussée	un	1,000	61,00	61,00 20,00
Tube allonge	un	1,000	15,00	15,00 20,00
Coupelle de centrage	un	1,000	17,00	17,00 20,00
Démolition à la main trottoir	m2	1,200	12,00	14,40 20,00
Percement à la main béton armé 30	un	2,000	47,00	94,00 20,00
Transport déblais à la décharge	m3	1,200	44,00	52,80 20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	1,200	11,00	13,20 20,00
Fourniture sable tout venant stabilisé	m3	1,200	51,00	61,20 20,00
Dressement nivellement sol	m2	1,200	9,19	11,03 20,00
<b>Total H.T.</b>			<b>2 144,63</b>	
<b>travaux du 09/05/2019</b>				
<b>1750 promenade de la 1ere DFL - 06190 ROQUEBRUNE CAP MARTIN</b>				
<b>Robinet vanne de sectionnement ventouse et vidange</b>				
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00 20,00
Barriérage chantier y compris panneaux de signalisation	un	1,000	903,00	903,00 20,00
F et P RV OCA 125	un	1,000	543,00	543,00 20,00
F et P bride emboitement 150 mm	un	2,000	241,00	482,00 20,00
PV pour joint express VI 150 mm	un	2,000	58,00	116,00 20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	2,000	390,00	780,00 20,00
Tige rallonge	un	1,000	150,00	150,00 20,00
Bouche à clé type chaussée	un	1,000	61,00	61,00 20,00
Tube allonge	un	1,000	15,00	15,00 20,00
Coupelle de centrage	un	1,000	17,00	17,00 20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	5,800	6,83	39,61 20,00
Démolition à la main enrobé chaud + béton	m2	2,100	55,00	115,50 20,00
Tranchée terre 150 prof. 120	ml	1,500	61,00	91,50 20,00
Transport déblais à la décharge	m3	2,730	44,00	120,12 20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	2,100	11,00	23,10 20,00
Fourniture sable tout venant	m3	1,100	38,00	41,80 20,00
Fourniture sable tout venant stabilisé	m3	1,630	51,00	83,13 20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 10 à 20 my	m2	2,100	109,00	228,90 20,00
<b>Total H.T.</b>			<b>3 936,66</b>	
<b>Travaux du 20/05/2020</b>				
<b>94 route de Gorbio - 06500 MENTON</b>				
<b>Renouvellement hydrostab aval</b>				
Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00 20,00
Pose et dépose feux de signalisation	un	1,000	506,00	506,00 20,00
Location feux de signalisation par jour	un	1,000	45,00	45,00 20,00
F et P Monostab aval 150 PN16	un	1,000	3 050,00	3 050,00 20,00
<b>Total H.T.</b>			<b>3 727,00</b>	
<b>travaux du 30 juillet 2019</b>				

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux 21 Rue de La Boétie - 75008 PARIS

Page 3 sur 5

RCS 572 025 526 RCS PARIS - SIRET N° 572.025.526.01761

APE 4102 SCA capital 2.207.287.340,98 Euros - N° d'identification à la TVA : FR 23 572 025 526

BNP - RIB/IBAN : VECGE - NNE 437 614

RIB : 30004 00642 00010085080 57

IBAN : FR 76 3000 4006 4200 0100 8508 057 BIC : BNPAFRPPXXX

CCP MARSEILLE - 12788488029

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

**Route du col de Banquettes - 06440 PEILLE****Renouvellement robinet vanne et ventouse**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Location feux de signalisation par jour	un	1,000	45,00	45,00	20,00
Pose et dépose feux de signalisation	un	3,000	506,00	1 518,00	20,00
F et P RV OCA 100	un	1,000	415,00	415,00	20,00
F et P acier revêtu 114	ml	1,000	44,00	44,00	20,00
F et P bride uni acier 114	un	1,000	172,00	172,00	20,00
F et P courbe vallourec 114	un	2,000	150,00	300,00	20,00
F et P ABS 114,3	un	1,000	287,00	287,00	20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	1,000	390,00	390,00	20,00
F et P Micro Ventouse 20-27	un	1,000	422,00	422,00	20,00
Tranchée terre à la main 100 prof. 120	ml	3,000	71,00	213,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	2,520	44,00	110,88	20,00
Fourniture sable tout venant stabilisé	m3	1,520	51,00	77,52	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	1,000	38,00	38,00	20,00
Dressement nivellement sol	m2	2,100	9,19	19,30	20,00
Réfection trottoir ciment	m2	2,100	87,00	182,70	20,00
Tige rallonge	un	2,000	150,00	300,00	20,00
Bouche à clé type chaussée	un	3,000	61,00	183,00	20,00
Tube allonge	un	3,000	15,00	45,00	20,00
Coupelle de centrage	un	3,000	17,00	51,00	20,00

**Total H.T.****4 939,40****travaux du 09/09/2019****176 Avenue des mimosas - 06190 Roquebrune Cap Martin****Renouvellement vidange**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
Pose et dépose feux de signalisation	un	1,000	506,00	506,00	20,00
Location feux de signalisation par jour	un	2,000	45,00	90,00	20,00
F et P Ventouse ou Vidange 27	un	1,000	390,00	390,00	20,00
Découpe scie de 5 à 15 cm	un	4,000	6,83	27,32	20,00
Démolition à la main enrobé chaud + béton	m2	1,000	55,00	55,00	20,00
Tranchée terre à la main 20/40 prof. 120	ml	1,000	67,00	67,00	20,00
Transport déblais à la décharge	m3	1,200	44,00	52,80	20,00
Tri et Transport enrobés à la décharge	m2	1,000	11,00	11,00	20,00
Fourniture sable tout venant	m3	0,480	38,00	18,24	20,00
F et P remblai liquide auto compactant	m3	0,720	124,00	89,28	20,00
Rabotage	m2	1,000	22,00	22,00	20,00
Réfection enrobé chaud 10 cm 10 à 20 my	m2	1,000	109,00	109,00	20,00
Coulis bitumineux élastomère	ml	4,000	2,11	8,44	20,00

**Total H.T.****1 572,08****travaux du 17/09/2019****Avenue virginie Hériot - 06190 Roquebrune Cap Martin****Renouvellement vidange**

Mise en chantier	un	1,000	126,00	126,00	20,00
F et P Vidange 40	un	1,000	433,00	433,00	20,00

**Total H.T.****559,00****Montant H.T.****43 333,01**

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
SIECL HAUTS SERVICES	01/12/2019	1,026751	43 333,01	44 492,21

Voies Eau Compagnie Générale des Eaux 21 Rue de La Boétie - 75008 PARIS

Page 4 sur 5

RCS 572 025 526 RCS PARIS - SIRET N° 572.025.526.01761

APE 410Z SCA capital 2.207.287.340,98 Euros - N° d'identification à la TVA : FR 23 572 025 526

BNP - RIB/IBAN : VECGE - NNE 437 614

RIB : 30004 00642 0001 0085080 57

IBAN : FR 76 3000 4006 4200 0100 8508 057 BIC : BNPAFRPPXXX

CCP MARSEILLE - 12788485029

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux 21 Rue de La Boétie - 75008 PARIS

Page 5 sur 5

**RCS 572 025 526 RCS PARIS - SIRET N° 572.025.526.01761**

APE 410Z SCA capital 2.207.287.340,98 Euros - N° d'identification à la TVA : FR 23 572 025 526

BNP - RIB/IBAN : VECGE - NNE 437 614

RIB : 30004 00642 00010085080 57

IBAN : FR 76 3000 4006 4200 0100 8508 057 BIC : BNPAFRPPXXX

CCP MARSEILLE - 12788489029



**Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux**  
**Agence RIVIERA FRANCAISE**  
 30 RUE HENRI GREVILLE  
 06500 MENTON  
 Tel : 04 92 41 75 80  
 Fax : 04 92 29 69 21

\* C.A.R.F.

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
 MEMOIRE N° 04-164561

MENTON, le 31/12/2019

## MEMOIRE JUSTIFICATIF

\* C.A.R.F.

DIRECTION EAU / ASSAINISSEMENT  
 16 RUE VILLAREY  
 06500 MENTON

**Objet :** - 2019 RENOUELEMENTS Compteurs de sectorisation

**Adresse des travaux :** , SIECL TOUTES COMMUNES SUR LE PERIMETRE RESEAU SIECL 06500 SIECL

DEVIS N° 04-164561

INVESTISSEMENT 2019 - DSP EX SIECL X9404

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
<b>RENOUELEMENT DE CELBOX OBSOLETES PAR SOFFREL LS42</b>					
I5 : Expertise Siemens + changement de cable manchette					
S3 Réservoir Ciappes : Remplacement LS42					
U13 : Remplacement LS42					
L3 : Remplacement câble électronique vers LS42					
F5 : Changement carte Sim					
PE6 Peillon : Remplacement cable manchette.					
SC2: Remplacement LS42					
X4 Moneghetti Littoral : Mise en place LS42 avec antenne					
D1: Dépose Cellbox et mise en place LS42					
Q2 Entrée Réservoir ZI Carei : Remplacement tête émettrice.					
RENOUELEMENT LS42					
MATERIEL	ens	1,000	5 432,72	5 432,72	20,00
MAIN D'OEUVRE	ens	1,000	374,86	374,86	20,00
<u>Total H.T.</u>				<u>5 807,58</u>	
Montant H.T.				5 807,58	

Coefficient d'actualisation	Date	Valeur	Montant base	Montant actualisé
Coefficient série de prix par défaut	01/12/2019	1,000000	5 807,58	5 807,58
<b>Montant H.T. actualisé</b>				<b>5 807,58</b>



Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
Agence RIVIERA FRANCAISE  
30 RUE HENRI GREVILLE  
06500 MENTON  
Tel : 04 92 41 75 80  
Fax : 04 92 29 69 21

\* C.A.R.F.

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
MEMOIRE N° 04-172065

MENTON, le 31/12/2019

## MEMOIRE JUSTIFICATIF

\* C.A.R.F.

DIRECTION EAU / ASSAINISSEMENT  
16 RUE VILLAREY  
06500 MENTON

Objet : renouvellement Génie Civil -2019

Adresse des travaux : - C.A.R.F RESERVOIR DU SORGIO 06500 CASTELLAR

DEVIS N° 04-172065  
RENOUVELLEMENT GENIE CIVIL -2019 S.I.E.C.L- CHANTIER G9D50

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T.	TVA
<b><u>REFECTION DU GRILLAGE DE CLOTURE ET REPLACEMENT PORTAIL ACCES</u></b>					
RESERVOIR DU SORGIO					
GRILLAGE DE CLOTURE hauteur 2m renforcé ET PIQUETS	ENS	1,000	4 171,70	4 171,70	20,00
PORTILLON DE CLOTURE sécurisé	ENS	1,000	1 560,00	1 560,00	20,00
			<u>Total H.T.</u>	<u>5 731,70</u>	
<b>Montant H.T.</b>				<b>5 731,70</b>	

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux 21 Rue de La Boétie - 75008 PARIS  
RCS 572 025 526 RCS PARIS - SIRET N° 572.025.526.01761  
APE 410Z SCA capital 2.207.287.340,98 Euros - N° d'identification à la TVA : FR 23 572 025 526  
BNP - RIB/IBAN : VECGE - NNE 437 614  
RIB : 30004 00642 00010085080 57  
IBAN : FR 76 3000 4006 4200 0100 8508 057 BIC : BNPAFRPPXXX  
CCP MARSEILLE - 12788488029

Page 1 / 1

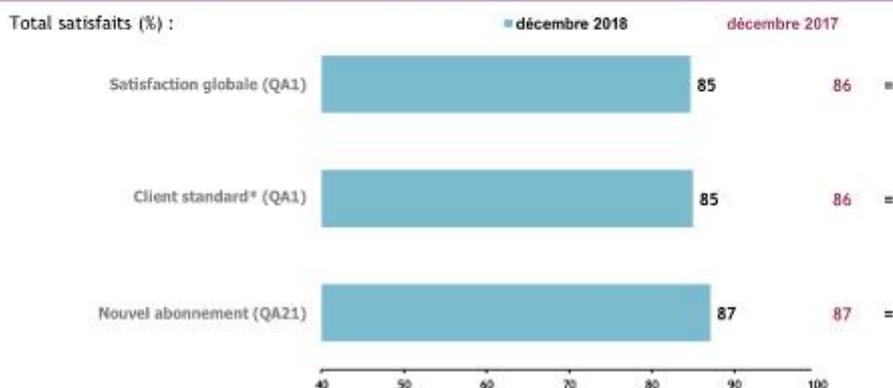
## BAROMÈTRE DE SATISFACTION CONSOMMATEURS RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

Etude réalisée par téléphone auprès de 3065 consommateurs abonnés de Veolia Eau par an (entre 300 et 340 interviews par direction régionale). Ce document présente les extraits majeurs de l'enquête. Pour toute question relative à l'intégralité de l'étude : Direction des Consommateurs, Jean-Philippe Rodet ([jean-philippe.rodet@veolia.com](mailto:jean-philippe.rodet@veolia.com)).

### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

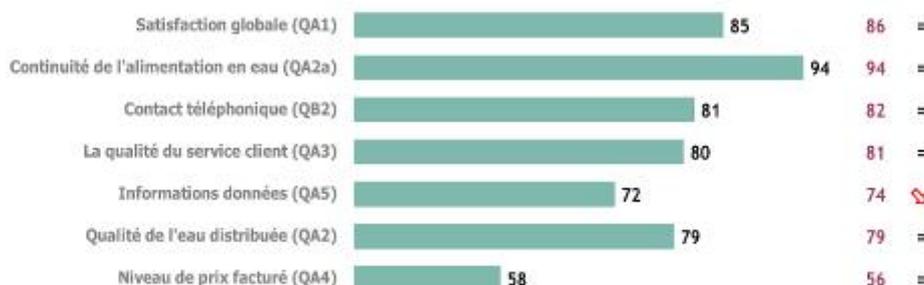
- La satisfaction globale à l'égard du service de l'eau reste stable en 2018 et conserve un très bon niveau puisque 85% des consommateurs abonnés se déclarent satisfaits.
- Les « événements clients » affichent également des scores stables puisque les clients standards (aucun événement particulier au cours des 6 derniers mois) enregistrent un taux de satisfaction de 85% et les ceux ayant souscrit à un nouvel abonnement sont satisfaits à 87%.
- Concernant les « indicateurs service », la plupart des scores sont, là encore, statistiquement stables :
  - \* Le niveau de prix de facturé suscite une approbation en retrait par rapport aux autres indicateurs
  - \* La continuité de l'alimentation en eau demeure a contrario le critère d'appréciation le mieux évalué.
  - \* A noter, cependant, un léger recul de l'appréciation relative aux informations données sur les 12 derniers mois (72% vs 74% en 2017, soit une baisse statistiquement significative)

### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'événement cli en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



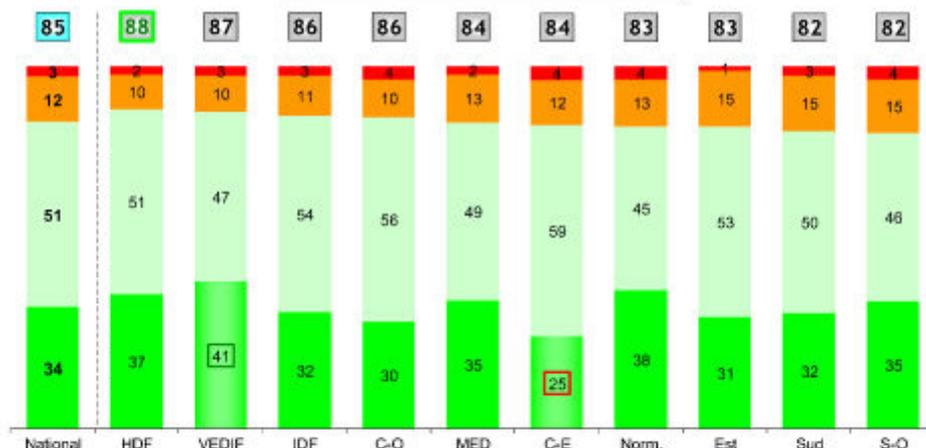
### LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (DÉCEMBRE 2018)

- Au niveau national, la satisfaction globale reste stable et affiche une belle performance puisque 85% des consommateurs déclarent être satisfaits de leur service d'eau. Le niveau d'excellence, quant à lui se maintient également car, comme l'année précédente, un tiers des répondants se dit être très satisfait de la prestation générale fournie par Veolia.
- Le benchmark avec d'autres opérateurs de service montre que Veolia se situe dans une bonne moyenne de satisfaction globale et d'excellence mais dispose encore d'une marge de progression pour atteindre le niveau des établissements bancaires, lesquels affichent un score de satisfaction globale de 88%.
- La ventilation des résultats entre les régions reste relativement homogène, les écarts par rapport à la moyenne nationale n'excédant jamais 8 points. Néanmoins, la région Hauts de France se démarque cette année avec plusieurs résultats significativement supérieurs à la moyenne, notamment sur les critères d'évaluation du service client.

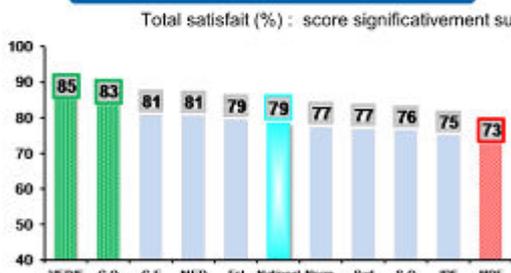
### LES « FONDAMENTAUX » (DÉCEMBRE 2018)

■ Total satisfaits (%)   
 ■ Tout à fait satisfait   
 ■ Plutôt satisfait   
 ■ Plutôt insatisfait   
 ■ Tout à fait insatisfait  
 Score significativement supérieur (    ) / inférieur (    ) au score national   

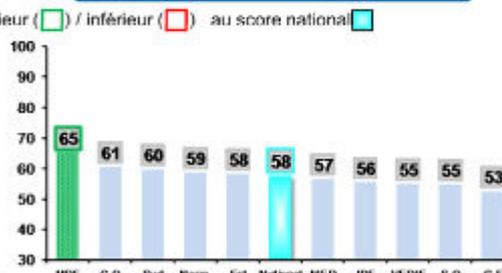
#### La satisfaction globale (QA1)



#### La qualité de l'eau distribuée (QA2)

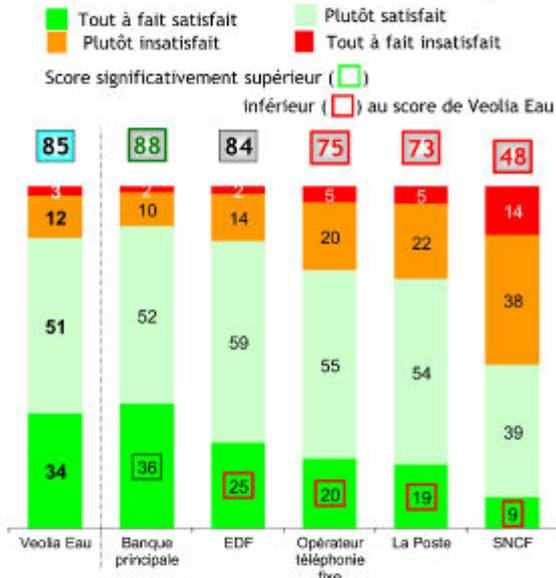


#### Le niveau de prix facturé (QA4)

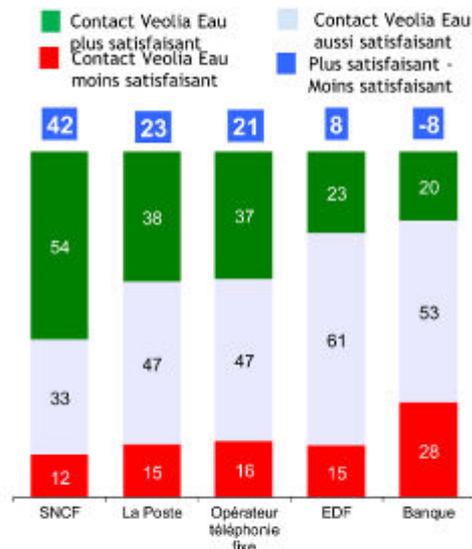


BENCHMARK (QA1b) AUTRES OPERATEURS DE SERVICE (DÉCEMBRE 2018)

Benchmark satisfaction globale (QA1b)

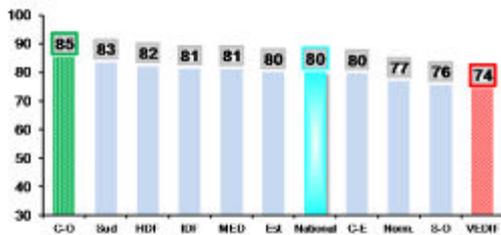


Benchmark contact téléphonique (QB17)

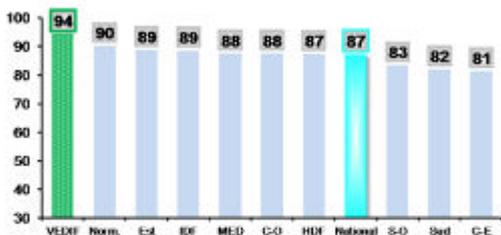


LES « ÉVÈNEMENTS CLIENT » (DÉCEMBRE 2018)

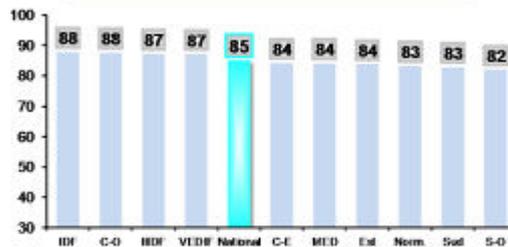
Relevé de compteur (QA65)



Nouvel abonnement (QA21)



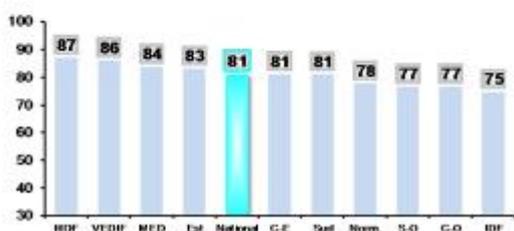
Client standard\* (QA1)



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'évènement clé en dehors du relevé de compteur

### LES CONTACTS (DÉCEMBRE 2018)

#### Le contact téléphonique (QB2)



#### Les informations données (QA5)



### LA CULTURE CLIENT (DÉCEMBRE 2018)

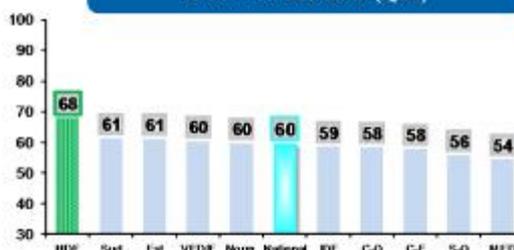
#### La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients (QA6)



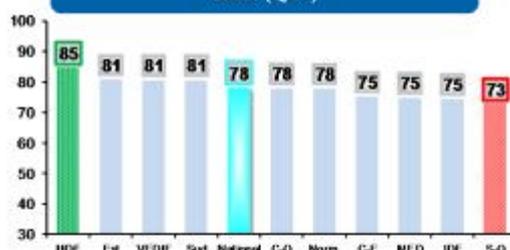
#### La qualité du service client (QA3)



#### L'aide à la gestion de la consommation par le service des eaux (QA8)

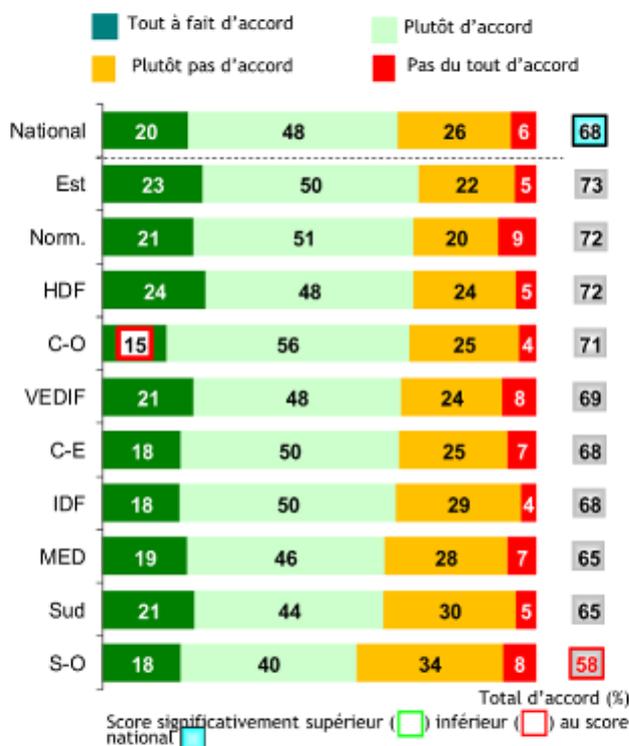


#### La disponibilité des agents du service des eaux (QA7)



■ Total satisfait (%) :  
■ score significativement supérieur  
■ inférieur  
■ au score national

**Veolia Eau accompagne ses clients en difficulté  
(QB21.6)**



**Points de vigilance :**

- La manière dont le service des Eaux répond aux attentes client est le critère à surveiller prioritairement : Comme l'année précédente il a une forte influence sur la satisfaction globale des consommateurs vis-à-vis de Veolia. Si sa performance ne progresse pas, il peut devenir à terme un facteur défavorable d'appréciation de la prestation fournie.
- Il convient également de veiller à l'évaluation de la disponibilité des agents, ce critère ayant lui aussi un impact non-négligeable sur la satisfaction globale, et un niveau d'appréciation perfectible.

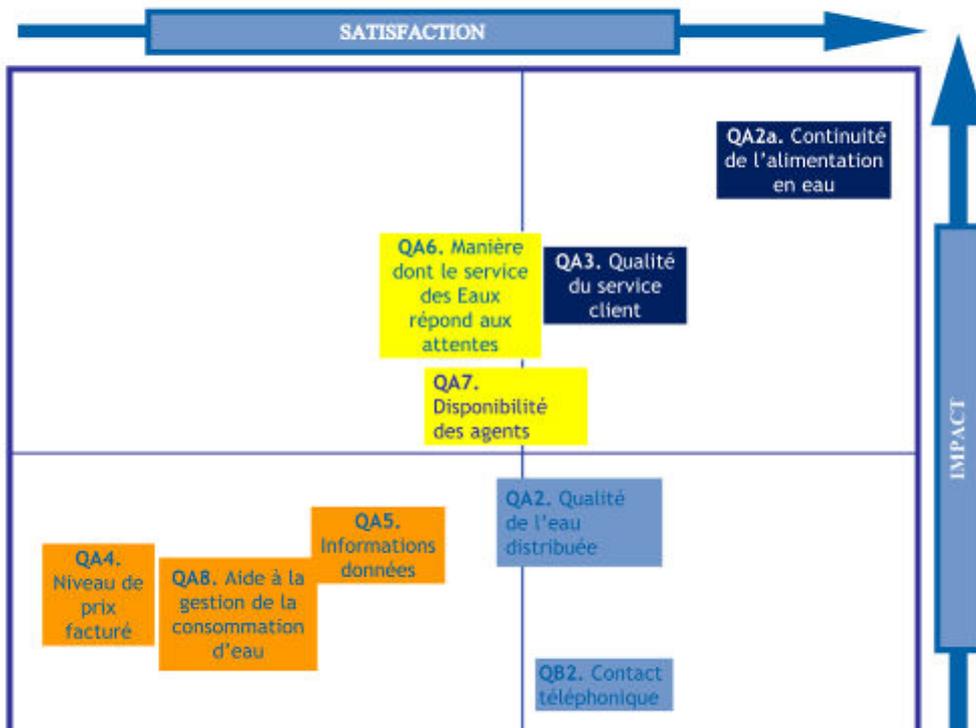
**Des points forts à maintenir :**

Veolia maintient les deux points forts identifiés depuis plusieurs mesures :

- La continuité de l'alimentation en eau, qui reste le point fort prépondérant de cette vague avec un score élevé et stable de 94%
- La qualité du service client affiche un score identique à 2017 (80%) et demeure le second point fort de la matrice de satisfaction.

**Points secondaires :**

- Les informations données ont un impact modéré sur la satisfaction globale, cependant il faudra surveiller ce critère, qui enregistre une baisse significative par rapport à l'année dernière.
- 3 critères ont des impacts plus modérés sur la structure de la satisfaction, 2 constituent donc des axes d'amélioration secondaire : l'aide à la gestion de la consommation d'eau, le niveau de prix facturé. Quant à la qualité de l'eau c'est un élément positif de la prestation, mais plus mesuré en termes d'impact.



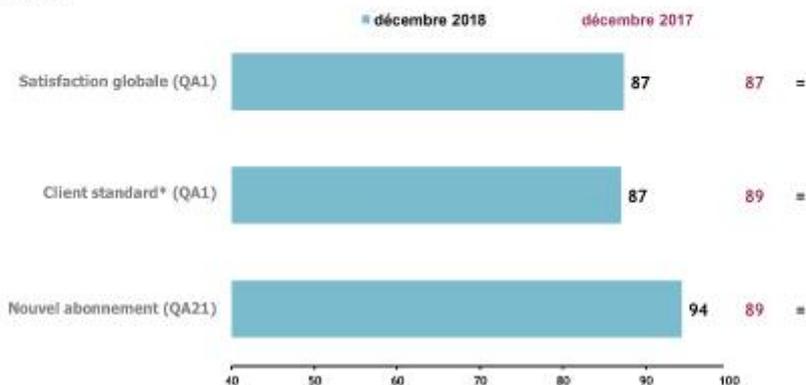
## RÉSULTATS POUR VEDIF RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

- En 2018, le **niveau de satisfaction globale** affiche un score identique à 2017. Avec 87% de client satisfaits, la performance de Vedif est bien évaluée et son résultat est supérieur à la moyenne nationale en termes d'excellence (pourcentage de « très satisfaits » à 41%).
- Concernant les « **événements client** », le niveau de satisfaction observé pour la famille **nouveaux abonnés** est supérieur à la moyenne régionale avec 94% clients satisfaits et une légère évolution de + 5 points. La famille des **clients standards** affiche un score stable.
- Globalement, les résultats sur les « **indicateurs service** » affichent une tendance à la baisse en 2018 notamment pour le **niveau de prix facturé** qui perd 4 points par rapport à 2017 avec 55% de clients satisfaits. Vedif obtient notamment une appréciation significativement en retrait concernant le relevé de compteur (74% vs 80% an national).
- En revanche, la **qualité de l'eau distribuée** enregistre le meilleur score régional, significativement supérieur à la moyenne nationale (85% vs 79% au National).

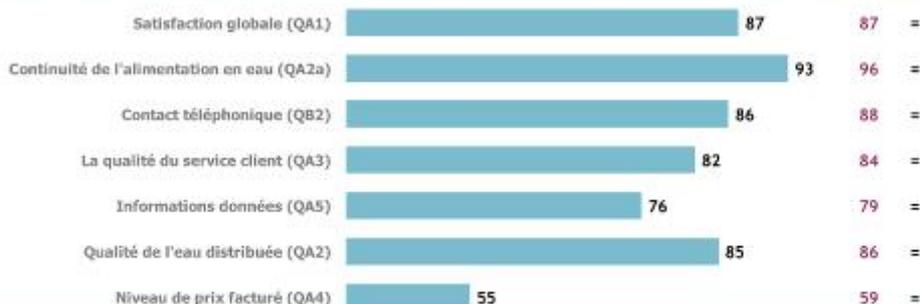
### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

Total satisfaits (%) :



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'évènement clé en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



## RÉSULTATS POUR VEDIF

### RÉSULTATS JANVIER 2018 - DECEMBRE 2018

#### LES SPECIFICITES DE LA REGION

La structure de la satisfaction est adaptée au niveau régional afin de personnaliser les plans d'actions. Par exemple, « La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients » qui est un point de vigilance au niveau du National, peut devenir dans certaines régions :

- **Un point fort à capitaliser** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère et l'impact du critère sur la satisfaction globale sont tous deux élevés.
- **Un point d'amélioration prioritaire** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère est en retrait et l'impact du critère sur la satisfaction globale est fort.

#### ● Les points forts :

- Comme l'année précédente, la continuité de l'alimentation en eau et la qualité du service client sont deux points forts de Veolia avec des scores respectifs de 93% et 82% de clients satisfaits
- La disponibilité des agents du service des eaux a également un impact important sur la satisfaction globale et constitue un atout pour VEDIF.

#### ● Les points de vigilance :

- VEDIF n'a pas de point faible identifié, cependant la manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients est un critère à surveiller pour qu'à terme il ne devienne pas défavorable à la satisfaction globale.

#### ● Les points à améliorer et à maintenir :

- Malgré leurs impacts plus faibles sur la satisfaction, les informations données, le niveau de prix facturés et la manière dont Veolia aide à gérer la consommation d'eau, sont des axes d'amélioration secondaires car leur performance reste en retrait.
- La qualité de l'eau distribuée a également un impact modéré sur la satisfaction globale, cependant son score significativement supérieur à la moyenne nationale fait de ce critère un point à maintenir.

VEDIF	Taux région	Taux national	Action
<b>Impact Région ++</b>			
La continuité de l'alimentation en eau (QA2a)	93%	94%	Point fort
La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients (QA6)	80%	77%	Point de vigilance
La qualité du service client (QA3)	82%	80%	Point fort
La disponibilité des agents du service des Eaux (QA7)	81 %	78%	Point fort
<b>Impact Région +</b>			
La qualité de l'eau distribuée (QA2)	85%	79%	A maintenir
Les informations données par le service des Eaux (QA5)	76%	72%	Amélioration secondaire
Le niveau de prix facturé (QA4)	55%	58%	Amélioration secondaire
La manière dont le service des Eaux vous aide à gérer votre consommation d'eau (QA8)	60%	60%	Amélioration secondaire

Total satisfaits (%)
  Score significativement supérieur ( / inférieur (  ) au score national

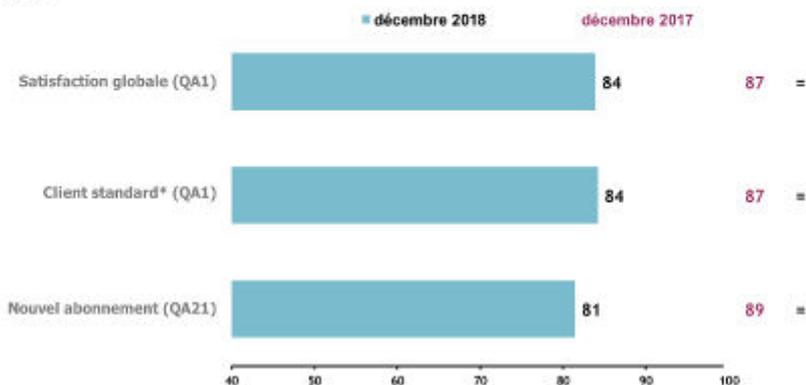
## RÉSULTATS POUR LA RÉGION CENTRE EST RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

- La **tendance** sur la satisfaction globale pour Centre-Est est **légèrement à la baisse** soit - 4 points par rapport à l'année précédente (évolution statistiquement non significative) avec 84% de clients satisfaits en 2018.
- Concernant les « évènements clients », ce léger recul se confirme avec une **tendance défavorable** sur la **mise en service de l'abonnement** : -7 points avec 81% d'agrément (évolution statistiquement non significative). La satisfaction des clients standards s'établit à 84%.
- Les résultats des « indicateurs service » sont statistiquement stables et globalement alignés aux résultats nationaux.

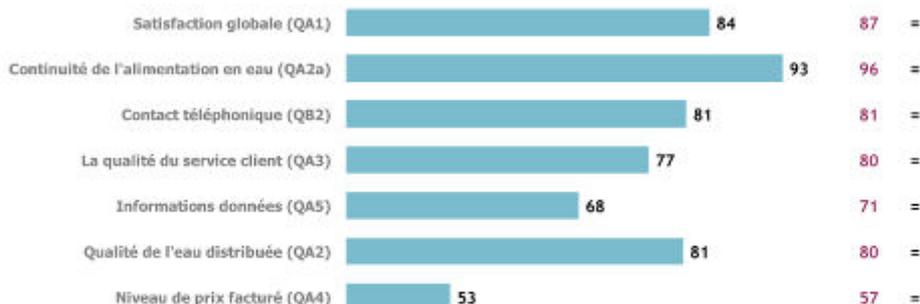
### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

Total satisfaits (%) :



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'évènement clé en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



## RÉSULTATS POUR LA RÉGION CENTRE EST RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES SPECIFICITES DE LA REGION

La structure de la satisfaction est adaptée au niveau régional afin de personnaliser les plans d'actions. Par exemple, - La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients - qui est un point de vigilance au niveau du National, peut devenir dans certaines régions :

- **Un point fort à capitaliser** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère et l'impact du critère sur la satisfaction globale sont tous deux élevés.
- **Un point d'amélioration prioritaire** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère est en retrait et l'impact du critère sur la satisfaction globale est fort.

#### Les points forts :

- Avec 93% de clients satisfaits, la **continuité de l'alimentation en eau** est un atout majeur dans la construction de la satisfaction globale qu'elle influence fortement.

#### Les points faibles et points de vigilance :

- La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients était déjà un point de vigilance l'année dernière et sa performance n'a pas progressé en 2018. Ce critère doit donc être amélioré en priorité pour ne pas impacter négativement la satisfaction globale.
- La qualité du service client et la disponibilité des agents du service des Eaux sont également des critères ayant un impact plutôt important sur la satisfaction cependant leur performance est en-dessous de la moyenne nationale ils sont donc à surveiller.

#### Les points à maintenir et à améliorer :

- Avec un impact modéré sur la satisfaction globale, la **qualité de l'eau distribuée** affiche un résultat stable et convenable, il convient donc de maintenir cette performance
- Les **informations données, la manière dont le service des Eaux aide ses clients à gérer leur consommation d'eau et le niveau de prix facturé** ont une influence plus mesurée sur la satisfaction globale et constituent des axes d'amélioration secondaire, dès lors que leur appréciation est perfectible.

CENTRE EST	Taux région	Taux national	Action
<b>Impact Région ++</b>			
La continuité de l'alimentation en eau (QA2a)	93%	94%	Point fort
La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients (QA6)	74%	77%	Amélioration Prioritaire
La qualité du service client (QA3)	77%	80%	Point de vigilance
La disponibilité des agents du service des Eaux (QA7)	75%	78%	Point de vigilance
<b>Impact Région +</b>			
La qualité de l'eau distribuée (QA2)	81%	79%	A maintenir
Les informations données par le service des Eaux (QA5)	68%	72%	Amélioration secondaire
La manière dont le service des Eaux vous aide à gérer votre consommation d'eau (QA8)	58%	60%	Amélioration secondaire
Le niveau de prix facturé (QA4)	53%	58%	Amélioration secondaire

Total satisfaits (%)

Score significativement supérieur ( ) / inférieur ( ) au score national

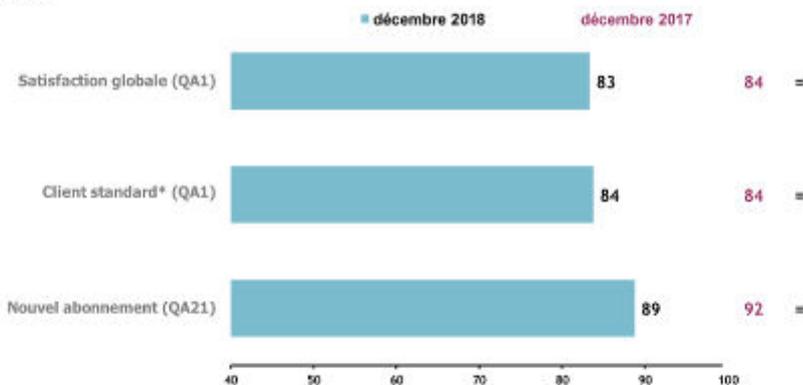
## RÉSULTATS POUR LA RÉGION EST RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

- Le niveau de **satisfaction globale de la région Est** reste globalement stable : 83% de clients satisfaits.
- Concernant les « événements client », la satisfaction des **nouveaux abonnés** s'établit à 89%. Celle des **clients standards** reste identique, à 84%.
- Les scores pour la majorité des « indicateurs service » restent eux aussi statistiquement stables par rapport à l'année précédente. Avec une **tendance à la hausse** pour :
  - \* **La continuité de l'alimentation en eau** qui affiche un très bon score : 96%
  - \* **La qualité de l'eau distribuée** qui progresse de 5 points soit 79% de clients satisfaits

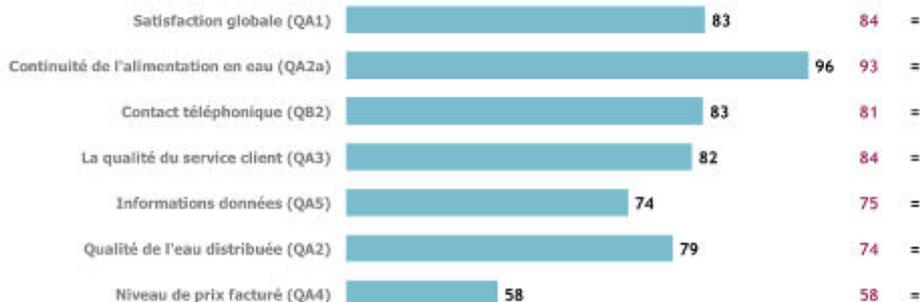
### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

Total satisfaits (%) :



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'évènement clé en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



## RÉSULTATS POUR LA RÉGION EST RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES SPECIFICITES DE LA REGION

La structure de la satisfaction est adaptée au niveau régional afin de personnaliser les plans d'actions. Par exemple, « La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients » qui est un point de vigilance au niveau du National, peut devenir dans certaines régions :

- **Un point fort à capitaliser** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère et l'impact du critère sur la satisfaction globale sont tous deux élevés.
- **Un point d'amélioration prioritaire** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère est en retrait et l'impact du critère sur la satisfaction globale est fort.

#### Les points forts :

- Trois critères affichent des scores supérieurs à la moyenne nationale et influencent fortement la structure de la satisfaction globale, constituant ainsi des points forts : La continuité de l'alimentation en eau (96%), la qualité du service client (82%) et la disponibilité des agents (81%).

#### Les points de vigilance :

- La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients impacte lui aussi grandement la satisfaction globale, il convient donc surveiller ce critère pour qu'il ne régresse pas.

#### Les points à améliorer :

- Avec des résultats plus faibles et un impact modéré sur la satisfaction globale, les trois critères suivants sont des axes d'amélioration secondaire : Les informations données, le niveau de prix facturé, la manière dont le service des Eaux aide ses client à gérer leur consommation d'eau.

EST	Taux région	Taux national	Action
<b>Impact Région ++</b>			
La continuité de l'alimentation en eau (QA2a)	96%	94%	Point fort
La qualité du service client (QA3)	82%	80%	Point fort
La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients (QA6)	76%	77%	Point de vigilance
La disponibilité des agents du service des Eaux (QA7)	81%	75%	Point fort
<b>Impact Région +</b>			
La qualité de l'eau distribuée (QA2)	79%	79%	A maintenir
Les informations données par le service des Eaux (QA5)	74%	72%	Amélioration secondaire
Le niveau de prix facturé (QA4)	58%	58%	Amélioration secondaire
La manière dont le service des Eaux vous aide à gérer votre consommation d'eau (QA8)	61%	60%	Amélioration secondaire

■ Total satisfaits (%)

Score significativement supérieur (■) / inférieur (■) au score national

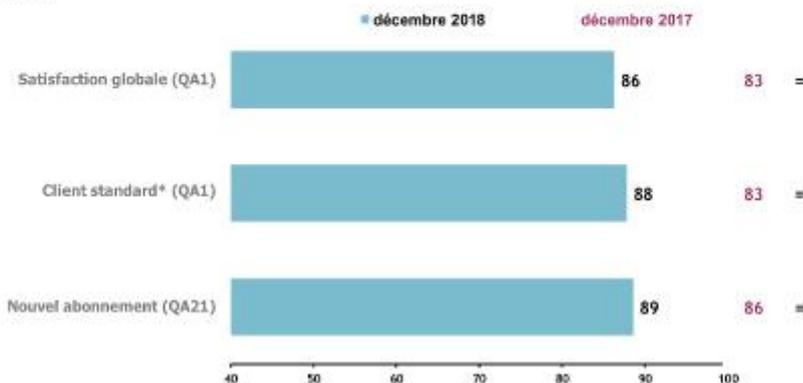
## RÉSULTATS POUR LA RÉGION ÎLE DE FRANCE RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

- Contrairement à l'année précédente, la satisfaction globale suit une **tendance favorable**, avec **86% de client satisfaits**.
  - En ce qui concerne les « événements client », cette légère **tendance** à la progression est également visible :
    - ★ La famille des **clients standards** affiche une évolution de + 5 points soit 88% de clients satisfaits
    - ★ La famille des **nouveaux abonnés** gagne 3 points soit 89% de clients satisfaits
- Rappelons pour autant que ces évolutions ne sont pas significatives d'un strict point de vue statistique.
- Globalement, les résultats relatifs aux « indicateurs service » restent à des niveaux plutôt stables par rapport à l'année dernière. Avec une évolution un peu plus marquée pour le **Niveau de prix facturé** dont la satisfaction atteint cette année 56%.

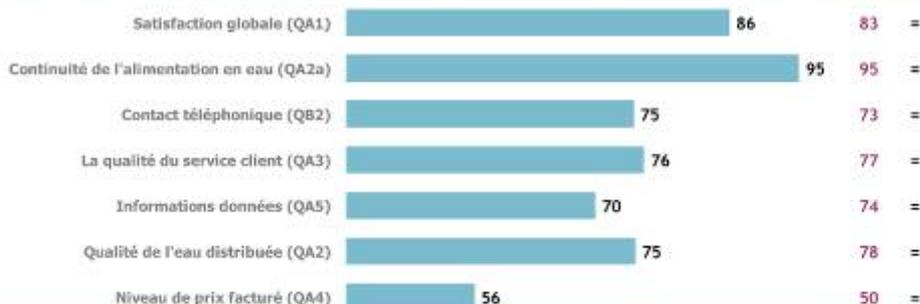
### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

Total satisfaits (%) :



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'événement clé en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



## RÉSULTATS POUR LA REGION ÎLE DE FRANCE RÉSULTATS JANVIER 2018 - DECEMBRE 2018

### LES SPECIFICITES DE LA REGION

La structure de la satisfaction est adaptée au niveau régional afin de personnaliser les plans d'actions. Par exemple, - La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients - qui est un point de vigilance au niveau du National, peut devenir dans certaines régions :

- Un point fort à capitaliser : lorsque la satisfaction régionale sur le critère et l'impact du critère sur la satisfaction globale sont tous deux élevés.
- Un point d'amélioration prioritaire : lorsque la satisfaction régionale sur le critère est en retrait et l'impact du critère sur la satisfaction globale est fort.

#### Les points forts :

- La continuité de l'alimentation en eau, la manière dont le service des Eaux répond aux attentes des clients et la qualité du service client atteignent de bons scores qui impactent positivement la satisfaction globale, constituant ainsi des points forts la région Ile de France.

#### Les points de faibles :

- La disponibilité des agents est aussi un critère très impactant et son appréciation doit être améliorée en priorité, pour ne pas demeurer défavorable à la satisfaction globale.

#### Les points à maintenir et à améliorer :

- Les informations données, la manière dont le service des Eaux aide ses clients à gérer leur consommation d'eau et le niveau de prix facturé présentent un potentiel d'amélioration qui reste secondaire, car leur influence sur la satisfaction globale est plus mesurée.
- Avec un impact modéré et une satisfaction convenable, la qualité de l'eau distribuée est un critère à maintenir

ILE DE FRANCE	Taux région	Taux national	Action
<b>Impact Région ++</b>			
La continuité de l'alimentation en eau (QA2a)	95%	94%	Point fort
La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients (QA6)	76%	77%	Point fort
La qualité du service client (QA3)	76%	80%	Point fort
La disponibilité des agents du service des Eaux (QA7)	75%	78%	Amélioration prioritaire
<b>Impact Région +</b>			
Les informations données par le service des Eaux (QA5)	70%	72%	Amélioration secondaire
La qualité de l'eau distribuée (QA2)	75%	79%	Maintenir
La manière dont le service des Eaux vous aide à gérer votre consommation d'eau (QA8)	59%	60%	Amélioration secondaire
Le niveau de prix facturé (QA4)	56%	58%	Amélioration secondaire

Total satisfaits (%)     
 Score significativement supérieur ( ■ ) / inférieur ( ■ ) au score national

## RÉSULTATS POUR LA RÉGION HAUTS DE FRANCE RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

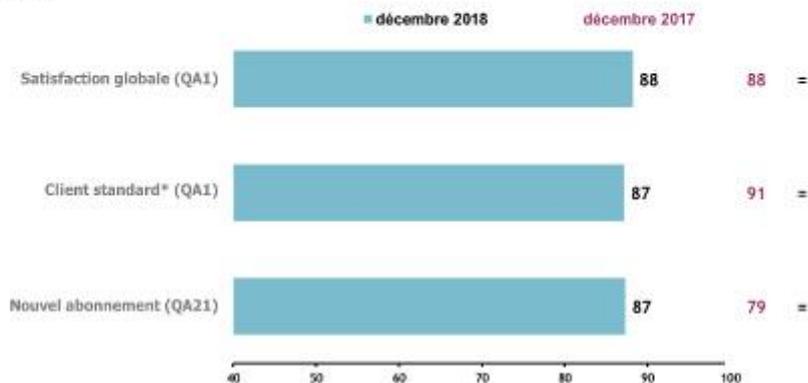
### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

- En 2018, la région Hauts de France enregistre le score le plus élevé toutes régions confondues en termes de **satisfaction globale** avec 88% de clients satisfaits, soit un résultat significativement supérieur de 3 points à la moyenne nationale.
- Concernant les « événements client », les niveaux de satisfaction sont identiques avec 87% d'approbation des **clients standards** comme des **nouveaux abonnés satisfaits** (avec, cependant, des tendances d'évolution contradictoires dans les deux cas, même si elles demeurent non significatives statistiquement).
- Le bilan des « indicateurs service » présente également une tendance globale aux performances positives, avec plusieurs résultats significativement plus élevés que ceux au niveau national. notamment :
  - + 8 points pour le **Niveau de prix facturé** soit 65% de clients satisfaits et une performance significativement plus élevée que celle du National (65% vs 58%)
  - + 3 points pour la **Qualité du service client** dont le score est significativement plus élevé que la moyenne nationale (85% vs 80% au National)

A contrario, l'appréciation de la **qualité de l'eau distribuée** est significativement en retrait par rapport au National (73% vs 79%)

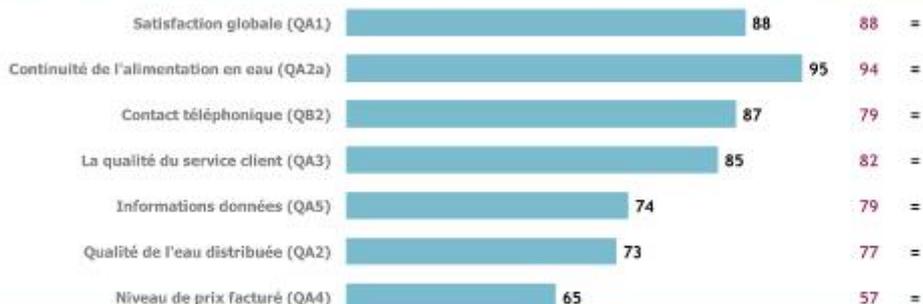
### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

Total satisfaits (%) :



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'événement clé en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



## RÉSULTATS POUR LA REGION HAUTS DE FRANCE RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES SPECIFICITES DE LA REGION

La structure de la satisfaction est adaptée au niveau régional afin de personnaliser les plans d'actions. Par exemple, « La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients » qui est un point de vigilance au niveau du National, peut devenir dans certaines régions :

- **Un point fort à capitaliser** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère et l'impact du critère sur la satisfaction globale sont tous deux élevés.
- **Un point d'amélioration prioritaire** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère est en retrait et l'impact du critère sur la satisfaction globale est fort.

#### ● Les points forts :

Globalement la région Hauts de France affiche un très bon bilan, avec 4 points forts et aucun point faible identifié.

- **La continuité de l'alimentation en eau est le principal point fort de la région Hauts de France, avec un niveau de d'agrément de 95%**
- **La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients, la qualité du service client et la disponibilité des agents** contribuent également fortement à la construction de la satisfaction et affichent tous un score significativement plus élevé que la moyenne nationale.

#### ● Les points à améliorer :

- Les 4 autres critères ont un impact plus modéré sur la satisfaction globale et représentent donc des axes d'amélioration secondaire. A noter que même si pour trois de ces critères (les informations données, l'aide à la gestion de la consommation d'eau et le niveau de prix facturé) les résultats sont supérieurs à la moyenne nationale ils restent en retrait des performances réalisées par les critères les plus impactants.

HAUTS DE FRANCE	Taux région	Taux national	Action
<b>Impact Région ++</b>			
La continuité de l'alimentation en eau (QA2a)	95%	94%	Point fort
La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients (QA6)	83%	77%	Point fort
La qualité du service client (QA3)	85%	80%	Point fort
La disponibilité des agents du service des Eaux (QA7)	85%	78%	Point fort
<b>Impact Région +</b>			
Les informations données par le service des Eaux (QA5)	74%	72%	Amélioration secondaire
La qualité de l'eau distribuée (QA2)	73%	79%	Amélioration secondaire
La manière dont le service des Eaux vous aide à gérer votre consommation d'eau (QA8)	68%	60%	Amélioration secondaire
Le niveau de prix facturé (QA4)	65%	58%	Amélioration secondaire

Total satisfaits (%)
  Score significativement supérieur ( ) / inférieur ( ) au score national

## RÉSULTATS POUR LA RÉGION NORMANDIE RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

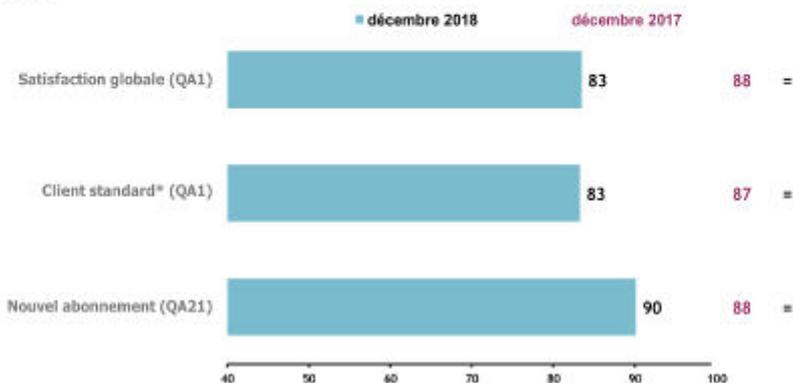
- La satisfaction globale vis-à-vis du service de l'eau se situe à 83%.
- Pour ce qui est des « événements client » :
  - \* La mise en service de l'abonnement un niveau de satisfaction élevé, 90%
  - \* Les clients standards se déclarent quant à eux satisfaits à 83%

Globalement, les « indicateurs service » suivent une légère **tendance** à la baisse, avec un recul qui tend à être plus marqué pour les scores des services suivants (même si ces évolutions demeurent non significatives statistiquement) :

- \* Informations données : - 6 points vs 2017 soit 69% de clients satisfaits
- \* Contact téléphonique : - 9 points vs 2017 soit 78% de clients satisfaits

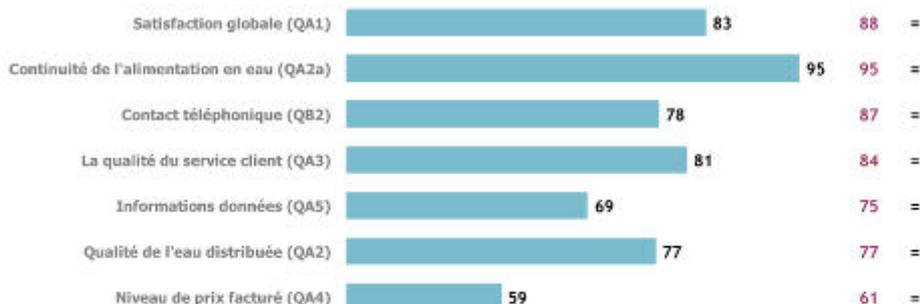
### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

Total satisfaits (%) :



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'évènement clé en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



## RÉSULTATS POUR LA RÉGION NORMANDIE

### RÉSULTATS JANVIER 2018 - DECEMBRE 2018

#### LES SPECIFICITES DE LA REGION

La structure de la satisfaction est adaptée au niveau régional afin de personnaliser les plans d'actions. Par exemple, « La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients » qui est un point de vigilance au niveau du National, peut devenir dans certaines régions :

- **Un point fort à capitaliser** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère et l'impact du critère sur la satisfaction globale sont tous deux élevés.
- **Un point d'amélioration prioritaire** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère est en retrait et l'impact du critère sur la satisfaction globale est fort.

#### Les points forts :

- La continuité de l'alimentation en eau et la qualité du service client demeurent les points forts de la prestation au niveau régional avec un impact important sur la satisfaction et un bon niveau d'appréciation.
- La disponibilité des agents contribue également à la construction de la satisfaction.

#### Les points de vigilance :

- La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients est un critère qui influence fortement la satisfaction globale ; cependant il doit être considéré comme un point de vigilance, sa performance étant en retrait par rapport aux résultats des autres critères impactant.

#### Les points à améliorer et à maintenir :

- Les informations données par le service des Eaux, la manière dont le service des eaux aide ses clients à gérer leur consommation d'eau et le niveau de prix facturé sont des améliorations secondaires car moins impactantes.
- Avec un score correct et un impact modéré, la qualité de l'eau distribuée est un critère à maintenir.

NORMANDIE		Taux région	Taux national	Action
<b>Impact Région ++</b>				
La continuité de l'alimentation en eau (QA2a)	95 %	94%	Point fort	
La qualité du service client (QA3)	81%	80%	Point fort	
La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients (QA6)	76%	77%	Point de vigilance	
La disponibilité des agents du service des Eaux (QA7)	78%	78%	Point fort	
<b>Impact Région +</b>				
La qualité de l'eau distribuée (QA2)	77%	79%	A maintenir	
Les informations données par le service des Eaux (QA5)	69%	72%	Amélioration secondaire	
La manière dont le service des Eaux vous aide à gérer votre consommation d'eau (QA8)	60%	60%	Amélioration secondaire	
Le niveau de prix facturé (QA4)	59%	58%	Amélioration secondaire	

Total satisfaits (%)     
 Score significativement supérieur ( ■ ) / inférieur ( ■ ) au score national

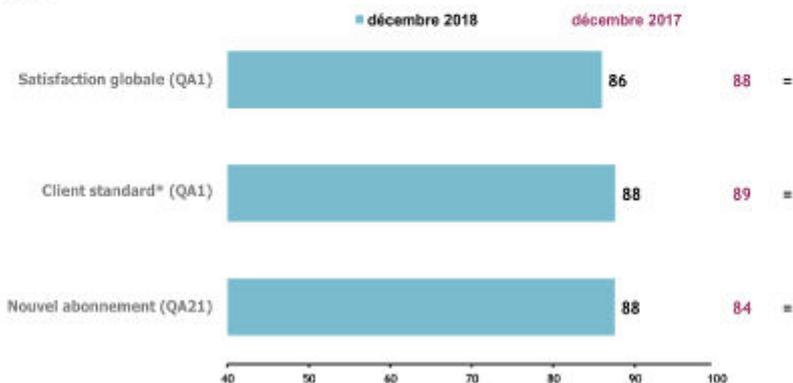
## RÉSULTATS POUR LA RÉGION CENTRE OUEST RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

- Avec **86% de clients satisfaits de leur services des eaux** sur les 12 derniers mois, le score de la région Centre - Ouest maintient son bon niveau de performance.
- En ce qui concerne les « événements client », les deux familles enregistrent le même score soit **88%** de clients satisfaits.
- Le bilan des « indicateurs service » est satisfaisant avec une stabilité globale et des scores comparables niveau national. A noter, que la satisfaction relative à la qualité de l'eau distribuée est significativement plus élevée par rapport à la moyenne nationale (83% vs 79% au National)
- Néanmoins, deux indicateurs sont à surveiller, du fait de leur évolution en tendance :
  - \* Les informations données, - 4 points vs 2017 soit 73% de clients satisfaits
  - \* Le niveau de prix facturé, - 7 points vs 2017 soit 61% de clients satisfaits

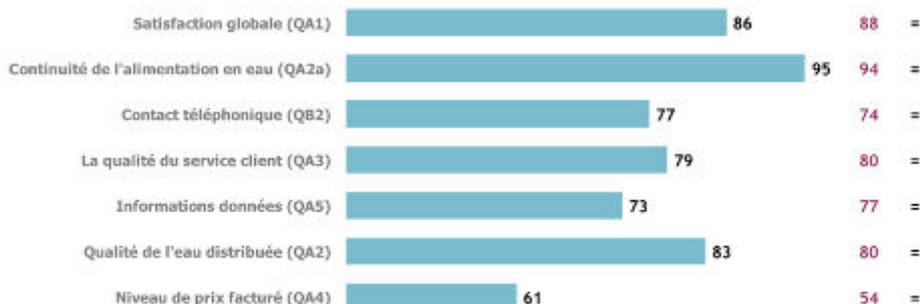
### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

Total satisfaits (%) :



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'évènement clé en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



## RÉSULTATS POUR LA RÉGION CENTRE-OUEST RÉSULTATS JANVIER 2018 - DECEMBRE 2018

### LES SPECIFICITES DE LA REGION

La structure de la satisfaction est adaptée au niveau régional afin de personnaliser les plans d'actions. Par exemple, « La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients » qui est un point de vigilance au niveau du National, peut devenir dans certaines régions :

- **Un point fort à capitaliser** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère et l'impact du critère sur la satisfaction globale sont tous deux élevés.
- **Un point d'amélioration prioritaire** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère est en retrait et l'impact du critère sur la satisfaction globale est fort.

#### Les points forts et points de vigilance :

- 3 points forts pour la région Centre Ouest : La continuité de l'alimentation en eau, la disponibilité des agents du service des eaux et la qualité du service client. A noter que ce dernier critère était en point de vigilance en 2017.
- La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients a aussi une forte influence sur la satisfaction globale cependant sa performance, légèrement en retrait, fait de ce critère un point de vigilance.

#### Les points à améliorer :

- 3 critères représentent des axes d'amélioration secondaire : la manière dont le service des Eaux aide ses clients à gérer leur consommation d'eau, le niveau de prix facturé et les informations données.

#### Les points à maintenir :

- La qualité de l'eau distribuée avec un score supérieur au National mais une influence moindre sur la satisfaction est un point positif à maintenir.

CENTRE OUEST	Taux région	Taux national	Action
<b>Impact Région ++</b>			
La continuité de l'alimentation en eau (QA2a)	95%	94%	Point fort
La qualité du service client (QA3)	79%	80%	Point fort
La disponibilité des agents du service des Eaux (QA7)	78%	78%	Point fort
La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients (QA6)	76%	77%	Point de vigilance
<b>Impact Région +</b>			
La qualité de l'eau distribuée (QA2)	83%	79%	A maintenir
Les informations données par le service des Eaux (QA5)	73%	72%	Amélioration secondaire
Le niveau de prix facturé (QA4)	61%	58%	Amélioration secondaire
La manière dont le service des Eaux vous aide à gérer votre consommation d'eau (QA8)	58%	60%	Amélioration secondaire

Total satisfaits (%)     
 Score significativement supérieur ( ■ ) / inférieur ( ■ ) au score national

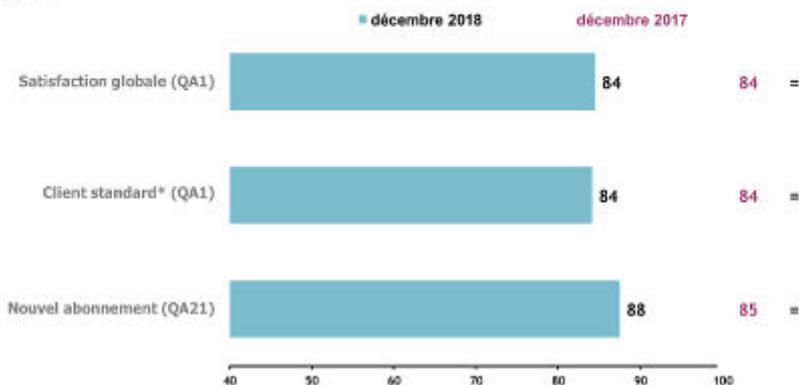
## RÉSULTATS POUR LA RÉGION MEDITERRANEE RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

- Le niveau de satisfaction globale reste stable en 2018 84% de clients satisfaits pour la région Méditerranée.
- Concernant les « événements client », les clients standards conservent eux aussi le même niveau de satisfaction qu'en 2017 avec un score de 84%. La mise en service de l'abonnement enregistre un taux de satisfaction de 88% de nouveaux abonnés satisfaits.
- Pour ce qui est des « indicateurs service », les résultats sont en ligne avec la moyenne Nationale et la majorité des scores affichent une bonne orientation en tendance (sans significativité statistique, pour autant) :
  - \* Les informations données qui gagne à 73% (+9)
  - \* Le Niveau de prix facturé à 57% (+8)
  - \* A noter, la bonne performance en matière de Continuité de l'alimentation en eau qui enregistre le meilleur score toutes régions confondues.

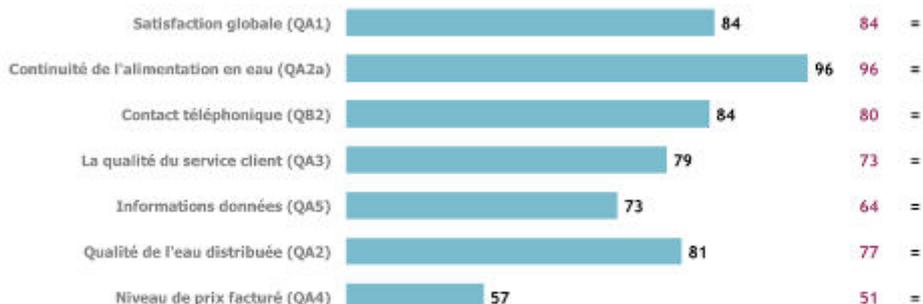
### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

Total satisfaits (%) :



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'évènement clé en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



## RÉSULTATS POUR LA RÉGION MÉDITERRANÉE

### RÉSULTATS JANVIER 2018 - DECEMBRE 2018

#### LES SPECIFICITES DE LA REGION

La structure de la satisfaction est adaptée au niveau régional afin de personnaliser les plans d'actions. Par exemple, « La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients » qui est un point de vigilance au niveau du National, peut devenir dans certaines régions :

- **Un point fort à capitaliser** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère et l'impact du critère sur la satisfaction globale sont tous deux élevés.
- **Un point d'amélioration prioritaire** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère est en retrait et l'impact du critère sur la satisfaction globale est fort.

#### Les points forts et point de vigilance :

- Parmi les 4 critères ayant le plus fort impact sur la satisfaction, la **continuité de l'alimentation en eau** est celui dont l'influence est la plus importante. Son niveau de satisfaction est supérieur à celui du national (96% vs 94%)
- La **manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients et la qualité du service client** constituent également des points forts avec des scores de satisfaction élevés.
- Un point de vigilance est mis sur la **disponibilité des agents qui pourrait avoir un impact négatif la satisfaction globale si sa performance se détériore.**

#### Les points à améliorer :

- Les **informations données, le niveau de prix facturé et l'aide à la gestion de la consommation d'eau** ont des impacts plus faibles sur la satisfaction et représentent des axes d'amélioration secondaire.
- La **qualité de l'eau distribuée** atteint un score supérieur au National, il faut donc maintenir ce résultat positif.

MEDITERRANEE	Taux région	Taux national	Action
<b>Impact Région ++</b>			
La continuité de l'alimentation en eau (QA2a)	96%	94%	Point fort
La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients (QA6)	76%	77%	Point fort
La qualité du service client (QA3)	79%	80%	Point fort
La disponibilité des agents du service des Eaux (QA7)	75%	75%	Point de vigilance
<b>Impact Région +</b>			
La qualité de l'eau distribuée (QA2)	81%	79%	A maintenir
Les informations données par le service des Eaux (QA5)	73%	72%	Amélioration secondaire
Le niveau de prix facturé (QA4)	57%	58%	Amélioration secondaire
La manière dont le service des Eaux vous aide à gérer votre consommation d'eau (QA8)	54%	60%	Amélioration secondaire

■ Total satisfaits (%)

Score significativement supérieur (■) / inférieur (■) au score national

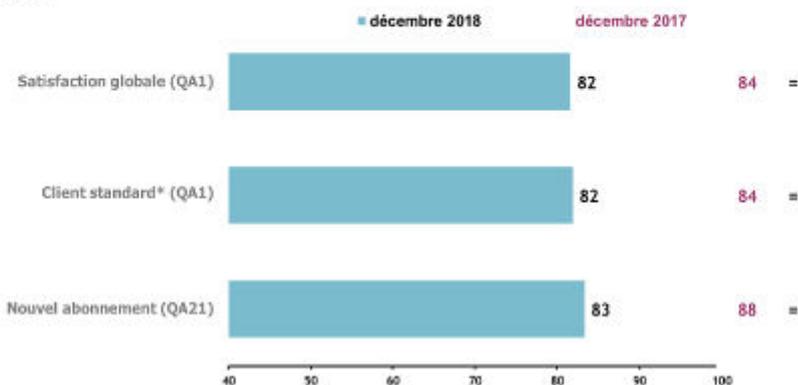
## RÉSULTATS POUR LA RÉGION SUD-OUEST RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

- La satisfaction globale de la région Sud-Ouest se situe à 82% de clients satisfaits.
- Concernant les « événements client » :
  - \* Le niveau de satisfaction des **clients standards** est identique à celui de la satisfaction globale soit 82%.
  - \* La satisfaction des **nouveaux abonnés** s'établit elle aussi à 83% de satisfaits.
- Les « indicateurs service » enregistrent plusieurs scores orientés à la baisse en 2018.
  - \* La **qualité du service client** affiche le score régional le plus bas soit 75%, significativement inférieur à la moyenne nationale (80%).
  - \* Le score enregistré pour les **informations données** est significativement inférieur à l'année précédente (-7 points) avec un score de 68%.

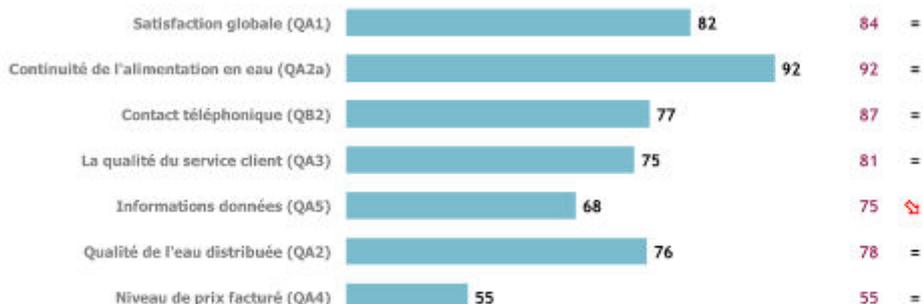
### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

Total satisfaits (%) :



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'évènement clé en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



## RÉSULTATS POUR LA RÉGION SUD-OUEST RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES SPECIFICITES DE LA REGION

La structure de la satisfaction est adaptée au niveau régional afin de personnaliser les plans d'actions. Par exemple, « La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients » qui est un point de vigilance au niveau du National, peut devenir dans certaines régions :

- Un point fort à capitaliser : lorsque la satisfaction régionale sur le critère et l'impact du critère sur la satisfaction globale sont tous deux élevés.
- Un point d'amélioration prioritaire : lorsque la satisfaction régionale sur le critère est en retrait et l'impact du critère sur la satisfaction globale est fort.

#### ● Les points forts :

- La continuité de l'alimentation en eau, et la manière de répondre aux clients sont les points forts de la région Sud Ouest.

#### ● Les points faibles :

- 2 axes d'amélioration prioritaire : La disponibilité des agents du service des Eaux et la qualité du service client, des critères ayant un fort impact mais dont les scores sont inférieurs aux autres critères les plus impactant et plus faibles que la moyenne nationale.

#### ● Les points à améliorer et à maintenir :

- Avec un impact plus modéré sur la satisfaction globale, la qualité de l'eau distribuée conserve un bon niveau d'agrément, qui doit être maintenu.
- La performance des informations données ayant baissé significativement cette année, ce critère est devenu un axe d'amélioration secondaire.
- Deux autres critères ayant un impact plus mesuré sur la satisfaction sont également des axes d'amélioration secondaire car en retrait par rapport au national : le niveau de prix facturé et l'aide à la gestion de la consommation

SUD OUEST	Taux région	Taux national	Action
<b>Impact Région ++</b>			
La continuité de l'alimentation en eau (QA2a)	92%	94%	Point fort
La qualité du service client (QA3)	75%	80%	Amélioration prioritaire
La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients (QA6)	77%	77%	Point fort
La disponibilité des agents du service des Eaux (QA7)	73%	78%	Amélioration prioritaire
<b>Impact Région +</b>			
La qualité de l'eau distribuée (QA2)	76%	79%	A maintenir
Les informations données par le service des Eaux (QA5)	68%	72%	Amélioration secondaire
Le niveau de prix facturé (QA4)	55%	58%	Amélioration secondaire
La manière dont le service des Eaux vous aide à gérer votre consommation d'eau (QA8)	56%	60%	Amélioration secondaire

■ Total satisfaits (%)

Score significativement supérieur (■) / inférieur (■) au score national

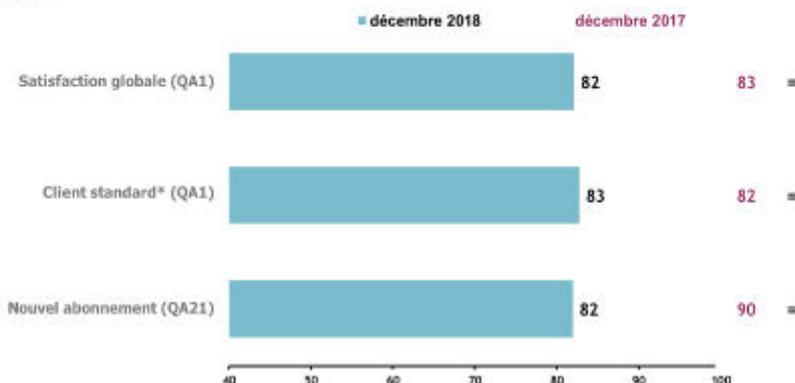
## RÉSULTATS POUR LA RÉGION SUD RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES ÉVOLUTIONS MARQUANTES (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

- La **satisfaction globale** relevée pour la région Sud se situe à **82%**.
- Concernant les « événements client », la satisfaction des clients standards reste stable à 83%. Les résultats pour la mise en service de l'abonnement tendent à baisser en 2018 avec **82% nouveaux abonnés satisfaits** vs 90% en 2017 (même si cette tendance n'est pas considérée comme significative d'un strict point de vue statistique).
- Les résultats pour les « indicateurs service » sont stables dans l'ensemble et comparables aux scores nationaux.
  - \* A noter en particulier les bons résultats obtenus pour le **Niveau de prix facturé** et la **Qualité du service**. Ainsi, sans qu'elle soit statistiquement significative, la **tendance** à la hausse pour la perception du niveau de prix facturé sera à suivre (60% en 2018 vs 53% en 2017).
  - \* Néanmoins la satisfaction portant sur la **Qualité de l'eau distribuée** enregistre une baisse significative par rapport à l'année précédente (-7 points) avec 77% de clients satisfaits vs 84% en 2017.

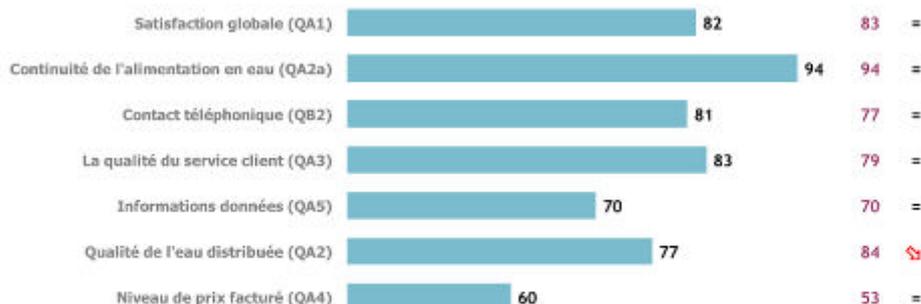
### LES ÉVOLUTIONS « ÉVÉNEMENTS CLIENT » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)

Total satisfaits (%) :



\* Client standard : client n'ayant pas connu d'évènement clé en dehors du relevé de compteur

### LES ÉVOLUTIONS « INDICATEURS SERVICE » (JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018)



## RÉSULTATS POUR LA RÉGION SUD RÉSULTATS JANVIER 2018 - DÉCEMBRE 2018

### LES SPECIFICITES DE LA REGION

La structure de la satisfaction est adaptée au niveau régional afin de personnaliser les plans d'actions. Par exemple, « La manière dont le service des eaux répond aux attentes des clients » qui est un point de vigilance au niveau du National, peut devenir dans certaines régions :

- **Un point fort à capitaliser** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère et l'impact du critère sur la satisfaction globale sont tous deux élevés.
- **Un point d'amélioration prioritaire** : lorsque la satisfaction régionale sur le critère est en retrait et l'impact du critère sur la satisfaction globale est fort.

#### ● Les points forts :

- La continuité de l'alimentation, avec un impact élevé sur la satisfaction globale et un niveau d'appréciation élevé et identique au National, est le premier point fort de la région Sud.
- De la même manière, les 3 autres points forts régionaux - la qualité du service client, la manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients, la disponibilité des agents - affichent des scores au moins équivalents aux résultats nationaux et un impact primordial sur la satisfaction globale.

#### ● Les points à améliorer :

- Aucun point faible n'est identifié pour la région Sud. Cependant, les 4 autres critères présentent des potentiels d'amélioration même si leurs impacts sur la structure de la satisfaction globale sont plus modérés. Notamment la qualité de l'eau distribuée et les informations données dont les scores restent inférieurs à la moyenne nationale.

SUD	Taux région	Taux national	Action
<b>Impact Région ++</b>			
La continuité de l'alimentation en eau (QA2a)	94%	94%	Point fort
La qualité du service client (QA3)	83%	80%	Point fort
La manière dont le service des Eaux répond aux attentes de ses clients (QA6)	77%	77%	Point fort
La disponibilité des agents du service des Eaux (QA7)	81%	75%	Point fort
<b>Impact Région +</b>			
La qualité de l'eau distribuée (QA2)	77%	79%	Amélioration secondaire
Les informations données par le service des Eaux (QA5)	70%	72%	Amélioration secondaire
Le niveau de prix facturé (QA4)	60%	58%	Amélioration secondaire
La manière dont le service des Eaux vous aide à gérer votre consommation d'eau (QA8)	61%	60%	Amélioration secondaire

■ Total satisfaits (%)

Score significativement supérieur (■) / inférieur (■) au score national

### Calendrier Agence de proximité SIECL 2019

Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
1 M	Révisé	1 V		1 V		1 L		1 M	Férié	1 S		1 L		1 J		1 D		1 M		1 V	Révisé	1 D	
2 M		2 S		2 S		2 M		2 J		2 D		2 M		2 V		2 L		2 M		2 S		2 L	
3 J		3 D		3 D		3 M		3 V		3 L		3 M		3 S		3 M		3 J		3 D		3 M	
4 V		4 L	LATURBIE	4 L	CASTILLON	4 J		4 S		4 M		4 J		4 D		4 M		4 V		4 L		4 M	
5 S		5 M		5 M		5 V		5 D		5 M		5 V		5 L		5 J		5 S		5 M		5 J	
6 D		6 M		6 M		6 S		6 L		6 J		6 S		6 M		6 V		6 D		6 M		6 V	
7 L		7 J		7 J		7 D		7 M		7 V		7 D		7 M		7 S		7 L		7 J		7 S	
8 M		8 V		8 V		8 L		8 M	Férié	8 S		8 L		8 J		8 D		8 M		8 V		8 D	
9 M		9 S		9 S		9 M		9 J		9 D		9 M		9 V		9 L		9 M		9 S		9 L	
10 J		10 D		10 D		10 M		10 V		10 L	Férié	10 M		10 S		10 M		10 J		10 D		10 M	
11 V		11 L		11 L		11 J		11 S		11 M		11 J		11 D		11 M		11 V		11 L	Révisé	11 M	
12 S		12 M		12 M		12 V		12 D		12 M		12 V		12 L		12 J		12 S		12 M		12 J	
13 D		13 M		13 M		13 S		13 L		13 J		13 S		13 M		13 V		13 D		13 M		13 V	
14 L		14 J		14 J		14 D		14 M		14 V		14 D		14 M		14 S		14 L		14 J		14 S	
15 M		15 V		15 V		15 L		15 M		15 S		15 L		15 J	Férié	15 D		15 M		15 V		15 D	
16 M		16 S		16 S		16 M		16 J		16 D		16 M		16 V		16 L		16 M		16 S		16 L	
17 J		17 D		17 D		17 M		17 V		17 L		17 M		17 S		17 M		17 J		17 D		17 M	
18 V		18 L		18 L		18 J		18 S		18 M		18 J		18 D		18 M		18 V		18 L		18 M	
19 S		19 M		19 M		19 V		19 D		19 M		19 V		19 L		19 J		19 S		19 M		19 J	
20 D		20 M		20 M		20 S		20 L		20 J	LATURBIE	20 S		20 M		20 V		20 D		20 M		20 V	
21 L		21 J	CASTELLAR	21 J		21 D		21 M		21 V		21 D		21 M		21 S		21 L		21 J		21 S	
22 M		22 V		22 V		22 L	Révisé	22 M		22 S		22 L		22 J		22 D		22 M		22 V		22 D	
23 M		23 S		23 S		23 M		23 J		23 D		23 M		23 V		23 L		23 M		23 S		23 L	
24 J		24 D		24 D		24 M		24 V		24 L		24 M		24 S		24 M		24 J		24 D		24 M	
25 V		25 L		25 L		25 J		25 S		25 M		25 J		25 D		25 M		25 V		25 L		25 M	
26 S		26 M		26 M		26 V		26 D		26 M		26 V		26 L	CASTELLAR	26 J		26 S		26 M		26 J	
27 D		27 M		27 M		27 S		27 L		27 J		27 S		27 M		27 V		27 D		27 M		27 V	
28 L		28 J		28 J		28 D		28 M		28 V		28 D		28 M		28 S		28 L		28 J		28 S	
29 M				29 V		29 L		29 M		29 S		29 L		29 J	CASTILLON	29 D		29 M		29 V		29 D	
30 M				30 S		30 M		30 J	Férié	30 D		30 M		30 V		30 L		30 M		30 S		30 L	
31 J				31 D				31 V				31 M		31 S				31 J		31 S		31 M	

Accusé de réception en préfecture  
006-240600551-20201223-207-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/12/2020  
Date de réception préfecture : 23/12/2020

# Ressourcer le monde

Crédits photos : © Gettyimages