



**RAPPORT ANNUEL 2018  
SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE**

**Syndicat Intercommunal d'Alimentation  
en Eau Potable de Heimsbrunn et  
Environs**



# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>7</b>
<b>1. PRESENTATION DU CONTRAT .....</b>	<b>9</b>
1.2. Les chiffres clés.....	10
1.3. L'essentiel de l'année 2018 .....	11
1.4. Les indicateurs réglementaires 2018 .....	14
1.5. Autres chiffres clés de l'année 2018 .....	15
1.6. Le prix du service public de l'eau .....	17
<b>2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION.....</b>	<b>19</b>
2.1. Les abonnés du service.....	21
2.2. La satisfaction des clients.....	22
2.3. Données économiques.....	24
2.4. La facture 120 m <sup>3</sup> .....	26
2.5. Les données clientèles par commune .....	31
2.6. Le synoptique du réseau .....	32
2.7. La qualité de l'eau .....	33
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE .....</b>	<b>42</b>
3.1. L'inventaire des installations.....	43
3.2. L'inventaire des réseaux.....	44
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine.....	46
3.4. Gestion du patrimoine .....	48
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>51</b>
4.1. La qualité de l'eau .....	52
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau.....	55
4.3. La maintenance du patrimoine .....	62
4.4. L'efficacité environnementale.....	64
<b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE.....</b>	<b>66</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	68
5.2. Situation des biens .....	71
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	72
5.4. Les engagements à incidence financière.....	74
<b>6. ANNEXES.....</b>	<b>78</b>
6.1. Reconnaissance et certification de service.....	80
6.2. Actualité réglementaire 2018.....	83
6.3. Glossaire .....	90
6.4. Autres annexes.....	96



# 1. L'essentiel de l'année





# 1.1. Présentation du contrat

## Données clés

💧 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	ASPACH, FLAXLANDEN, FROENINGEN, GALFINGUE, HEIDWILLER, HEIMSBRUNN, HOCHSTATT, ILLFURTH, ZILLISHEIM
💧 Numéro du contrat	H4050
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	01/01/2012
💧 Date de fin du contrat	31/12/2023
💧 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
vente	Saint Bernard Spechbach	Vente d'eau au SIAEP St Bernard-Spechbach

### 💧 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	21/01/2016	Intégration nouvel ouvrage - Augmentation du programme de renouvellement branchements

## 1.2. Les chiffres clés

Syndicat Intercommunal d'Alimentation en Eau Potable de Heimsbrunn et Environs

### Chiffres clés



**13 499**

Nombre d'habitants desservis



**5 227**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
production



**6**

Nombre de réservoirs



**196**

Longueur de réseau  
(km)



**143**

Longueur de canalisation de  
distribution (hors branchement)  
(km)



**72,9**

Rendement de réseau (%)



**114**

Consommation moyenne (l/hab/j)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



## 1.3. L'essentiel de l'année 2018

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

L'année 2018 a été marquée par un déficit hydrique important combiné à une période caniculaire en période estivale, qui a entraîné une restriction de l'usage de l'eau dans certaines parties du département. Un suivi renforcé des ressources du Syndicat a été réalisé par le Délégué de mai à octobre, et les relevés transmis à l'Agence Régionale de Santé.

Le nombre de fuites réparées sur canalisations reste à un niveau élevé. Ceci s'explique par l'efficacité des loggers, mais montre aussi que l'effort de renouvellement de réseau doit se poursuivre à un rythme soutenu pour atteindre les objectifs de rendement fixés par la loi Grenelle d'une part et l'objectif contractuel d'autre part.

Un programme de remplacement de canalisations a été proposé au Syndicat et joint au bilan technique remis le 31 mars dernier.

L'ensemble de ces actions, ainsi que le renouvellement important du nombre de branchements (49 unités en 2018), permettront de consolider le rendement de réseau qui est de 72,9 % pour l'année 2018, en constante amélioration depuis 3 ans.

### 1.3.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Le génie civil du puits n° 1 n'est plus en très bon état. Ce puits doit faire l'objet d'un renouvellement dans un délai court.

Le puits n° 2 est très vulnérable aux précipitations, il convient de réaliser une étanchéification des abords immédiats du puits.

Le génie civil de la station de traitement connaît quelques désordres au niveau de la toiture. Une intervention pour l'étanchéification du couvert doit être réalisée.

Le Syndicat des eaux ne dispose d'aucun secours en cas de déficit marqué de ses ressources ou de pollution accidentelle. Une interconnexion avec les services voisins devrait être envisagée (Altkirch et Brunstatt).

### 1.3.3. EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

1. La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018.

Celle-ci a donné lieu à la publication du décret n°2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24/10/2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30/11/2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes publiés fin 2018 comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants pour la sécurité des travaux et évaluer leurs conséquences pour votre service.

2. Le 25 mai 2018 est entré en vigueur le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) qui a pour objet d'harmoniser au niveau européen, les règles en matière de protection des données personnelles. Il s'impose à tout organisme, privé ou public, qui traite des données sur des personnes physiques résidant sur le territoire de l'Union Européenne.

Dans ce contexte, votre délégataire a adressé à tous les abonnés de votre service une note précisant sa politique de confidentialité et les modalités d'exercice de leurs droits. Cette politique de confidentialité a été publiée sur notre site internet [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr), elle est également tenue à disposition dans tous nos sites d'accueil. Ces dispositions s'insèrent dans notre démarche de mise en conformité au RGPD, et doivent être complétées par une mise à jour du règlement du service.

Un Délégué à la Protection des Données a été nommé au sein de Veolia Eau France. Sa mission principale est de s'assurer du respect de la protection des données personnelles liées à nos activités, en coordination avec un réseau de référents locaux. Vous pouvez le solliciter à l'adresse suivante : [veolia-eau-france.dpo@veolia.com](mailto:veolia-eau-france.dpo@veolia.com).

## « DEFI EAU 2030 » - 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Veolia se mobilise à vos côtés pour la prise en compte des 17 Objectifs de Développement Durable de l'agenda 2030 des Nations Unies. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour de nouvelles expériences concrètes, en particulier sur les 8 cibles de l'objectif 6 dédié à l'Eau.

**Les ODD, ensemble relevons le défi** – zoom actions 2018 : Veolia a été partenaire du tour de France des ODD, organisé par le comité 21 en 2018. En septembre, la Fondation Veolia a soutenu le nouveau cours en ligne sur les 17 ODD de l'UVED (Université Virtuelle Environnement et Développement. Accessible à tous ce cours apporte des idées, outils et expériences concrètes. Plus de 13000 apprenants l'ont suivi. Veolia participe depuis 2017 au Forum Politique de Haut Niveau.

## 1.4. Les indicateurs réglementaires 2018

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	13 540	13 499
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	2,22 €/m <sup>3</sup>	2,37 €/m <sup>3</sup>
<b>[D151.0]</b>	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	94,3 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	90	90
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	70,7 %	72,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	6,02 m <sup>3</sup> /jour/km	5,66 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	5,86 m <sup>3</sup> /jour/km	5,25 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,38 %	0,43 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
<b>[P151.1]</b>	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	9,09 u/1000 abonnés	2,68 u/1000 abonnés
<b>[P152.1]</b>	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
<b>[P154.0]</b>	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,85 %	0,62 %
<b>[P155.1]</b>	Taux de réclamations	Délégataire	0,19 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés

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

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

*En rouge figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSPL*

## 1.5. Autres chiffres clés de l'année 2018

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	1 066 282 m <sup>3</sup>	1 040 998 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	1 038 279 m <sup>3</sup>	1 013 859 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	927 101 m <sup>3</sup>	904 827 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	7 998 m <sup>3</sup>	21 390 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	622 519 m <sup>3</sup>	630 369 m <sup>3</sup>
VP.201	Nombre de fuites réparées	Délégataire	142	147
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	4 400 m <sup>3</sup> /j	4 400 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	6	6
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3 220 m <sup>3</sup>	3 220 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	195 km	196 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	142 km	143 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	5 391	5 412
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	37	21
	Nombre de compteurs	Délégataire	5 266	5 300
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	63	24
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de communes	Délégataire	9	9
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire (3)	5 280	5 227
	- Abonnés domestiques	Délégataire	5 279	5 226
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	1	1
	Volume vendu	Délégataire	693 734 m <sup>3</sup>	731 612 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	582 556 m <sup>3</sup>	622 580 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	111 178 m <sup>3</sup>	109 032 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	114 l/hab/j	114 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	106 m <sup>3</sup> /abo/an	107 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

(3) La méthode de comptabilisation du nombre d'abonné a changé en 2018 par rapport aux années précédentes, seuls les clients ayant un contrat actif au 31/12/2018 ont été comptabilisés contrairement aux années précédentes où des clients résiliés en cours de facturation pouvaient être pris en compte.

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	85 %	83 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Energie relevée consommée	Délégataire	622 830 kWh	602 695 kWh

## 1.6. Le prix du service public de l'eau

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

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

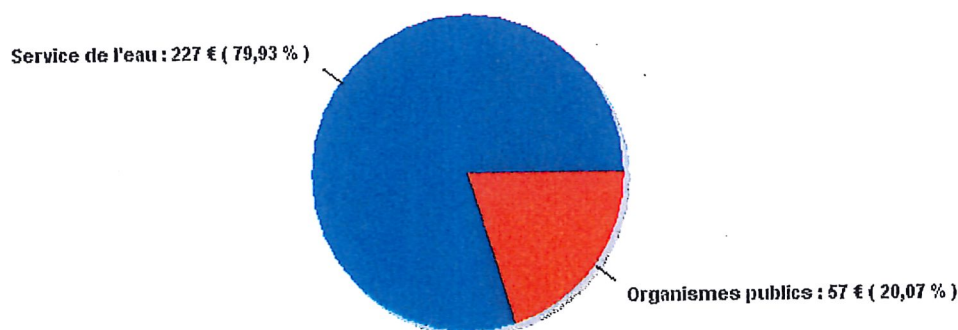
A titre indicatif sur la commune de HEIMSBRUNN, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> [D102.0] pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier, est la suivante :

HEIMSBRUNN Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2019	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>156,84</b>	<b>160,00</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			42,16	43,00	1,99%
Consommation	120	0,9750	114,68	117,00	2,02%
<b>Part syndicale</b>			<b>44,47</b>	<b>57,60</b>	<b>29,53%</b>
Consommation	120	0,4800	44,47	57,60	29,53%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0793</b>	<b>9,59</b>	<b>9,52</b>	<b>-0,73%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>42,00</b>	<b>42,00</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>252,90</b>	<b>269,12</b>	<b>6,41%</b>
TVA			13,91	14,80	6,40%
<b>Total TTC</b>			<b>266,81</b>	<b>283,92</b>	<b>6,41%</b>
<b>Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup></b>			<b>2,22</b>	<b>2,37</b>	<b>6,76%</b>

La part syndicale passe de 0,3705 à 0,48 €/m<sup>3</sup>. Ce montant est principalement affecté aux renouvellements de canalisation réalisés par la collectivité.

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m<sup>3</sup> pour la commune de HEIMSBRUNN :

### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Eau

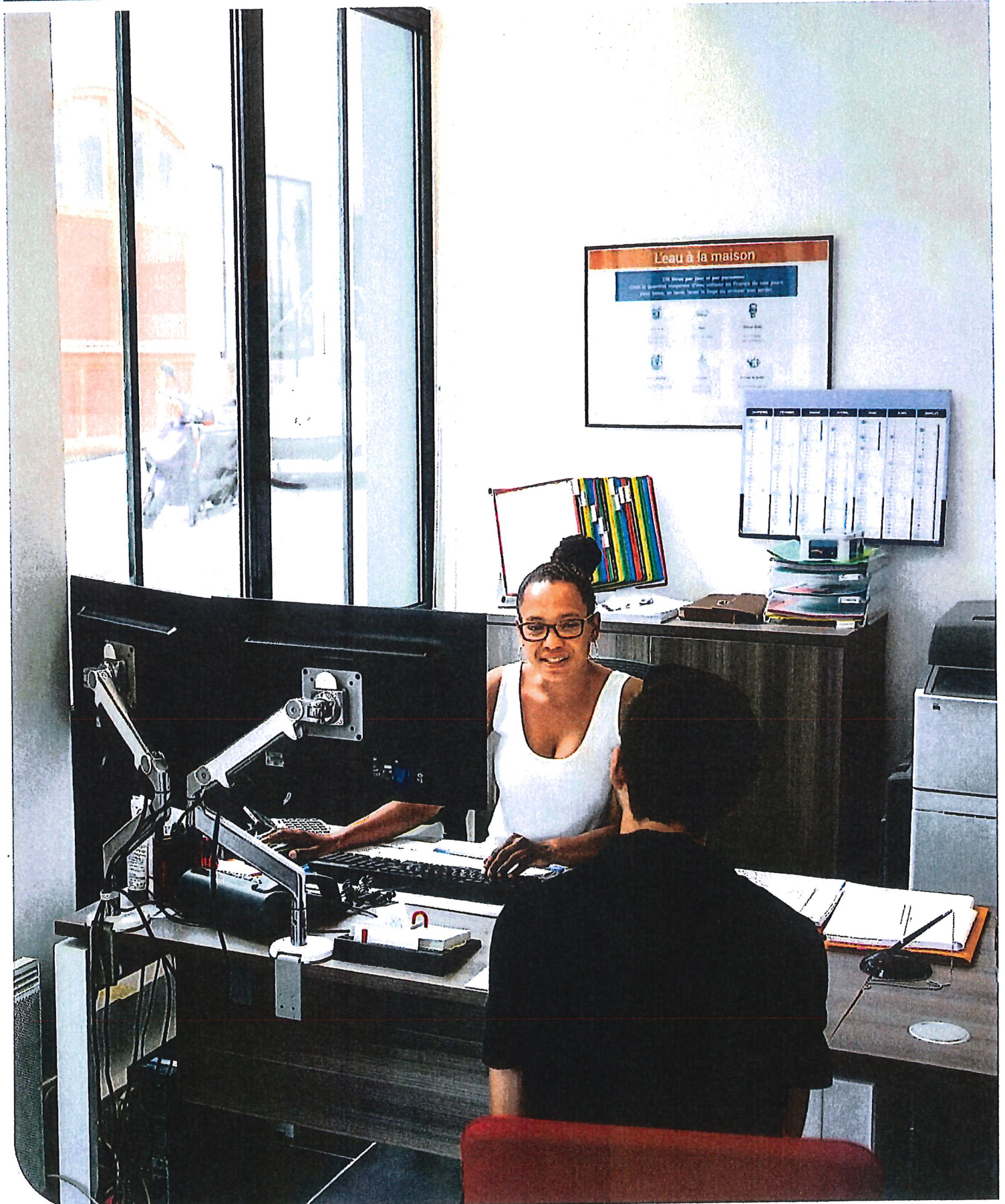


Les factures type sont présentées en annexe.





## 2. Les consommateurs de votre service et leur consommation





## 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 :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>5 132</b>	<b>5 173</b>	<b>5 210</b>	<b>5 280</b>	<b>5 227</b>	<b>-1,0%</b>
domestiques ou assimilés	5 131	5 173	5 209	5 279	5 226	-1,0%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0%
autres services d'eau potable	1		1	1	1	0,0%

La méthode de comptabilisation du nombre d'abonné a changé en 2018 par rapport aux années précédentes; seuls les clients ayant un contrat actif au 31/12/2018 ont été comptabilisés contrairement aux années précédentes où des clients résiliés en cours de facturation pouvaient être pris en compte.

### → Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	236	166	245	439	621	41,5%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	155	247	224	247	232	-6,1%
Taux de clients mensualisés	23,7 %	25,2 %	26,5 %	28,1 %	30,7 %	9,3%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	31,7 %	31,6 %	32,2 %	31,8 %	32,6 %	2,5%
Taux de mutation	3,1 %	4,8 %	4,4 %	4,7 %	4,5 %	-4,3%

Plus de 60% des consommateurs paient leur facture d'eau par prélèvement, la mensualisation rentre progressivement dans les mœurs.  
Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

## 2.2. La satisfaction des consommateurs

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons est au cœur de l'action quotidienne de Veolia. Recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services est donc essentiel.

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 2018 sont :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Satisfaction globale	79	85	88	85	83	-2
La continuité de service	91	94	96	94	96	+2
La qualité de l'eau distribuée	70	77	81	77	79	+2
Le niveau de prix facturé	47	56	52	57	58	+1
La qualité du service client offert aux abonnés	81	87	82	82	82	0
Le traitement des nouveaux abonnements	90	91	90	91	89	-2
L'information délivrée aux abonnés	74	80	79	73	74	+1

### Composition de votre eau !



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



## → Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service.

- #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 »

The illustration features a woman with five arms, each holding a different icon representing one of the five promises. The icons are: a smartphone (Services), a water meter (Conseil), a hard hat (Intervention), a water tap (Qualité), and a water bill (Budget). A circular stamp on the right reads 'VEOLIA À VOS CÔTÉS NOS 5 PROMESSES VEOLIA À VOS CÔTÉS'. The Veolia logo is at the bottom left of the illustration.

**VEOLIA**

**Veolia à vos côtés : nos 5 promesses**

Les femmes et les hommes de Veolia s'engagent avec passion au service de votre confort, de votre santé, et de la préservation des ressources naturelles.

## 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 2018 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.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Taux d'Impayés</b>	<b>0,66 %</b>	<b>0,54 %</b>	<b>0,61 %</b>	<b>0,85 %</b>	<b>0,62 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)				13 971	9 412
Montant facturé N - 1 en € TTC				1 636 978	1 522 269

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 aux clients au moins 24h avant. En 2018, ce taux pour votre service est de 0,77/ 1000 abonnés.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>8,57</b>	<b>4,83</b>	<b>4,99</b>	<b>9,09</b>	<b>2,68</b>
Nombre d'interruptions de service	44	25	26	48	14
Nombre d'abonnés (clients)	5 132	5 173	5 210	5 280	5 227

### → 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 (échanciers, 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 2018, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	0	0	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	771 005	637 835	692 891	693 734	731 612

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 :

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	25	40	29	27	25
Nombre de dossiers de dégrèvements acceptés				10	11







## 2.4.La facture 120 m<sup>3</sup>

ASPACH	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>210,90</b>	<b>227,12</b>	<b>7,69%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>156,84</b>	<b>160,00</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			42,16	43,00	1,99%
Consommation	120	0,9750	114,68	117,00	2,02%
<b>Part syndicale</b>			<b>44,47</b>	<b>57,60</b>	<b>29,53%</b>
Consommation	120	0,4800	44,47	57,60	29,53%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0793</b>	<b>9,59</b>	<b>9,52</b>	<b>-0,73%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>183,11</b>	<b>183,11</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>91,91</b>	<b>91,91</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,7659	91,91	91,91	0,00%
<b>Part communautaire</b>			<b>91,20</b>	<b>91,20</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,7600	91,20	91,20	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>104,98</b>	<b>105,87</b>	<b>0,85%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2330	27,96	27,96	0,00%
TVA			35,02	35,91	2,54%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>498,99</b>	<b>516,10</b>	<b>3,43%</b>

FLAXLANDEN	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>210,90</b>	<b>227,12</b>	<b>7,69%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>156,84</b>	<b>160,00</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			42,16	43,00	1,99%
Consommation	120	0,9750	114,68	117,00	2,02%
<b>Part syndicale</b>			<b>44,47</b>	<b>57,60</b>	<b>29,53%</b>
Consommation	120	0,4800	44,47	57,60	29,53%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0793</b>	<b>9,59</b>	<b>9,52</b>	<b>-0,73%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>171,21</b>	<b>171,21</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part communale</b>			<b>64,30</b>	<b>64,30</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,5358	64,30	64,30	0,00%
<b>Part communautaire</b>			<b>106,91</b>	<b>106,91</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,8909	106,91	106,91	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>97,36</b>	<b>98,25</b>	<b>0,91%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2330	27,96	27,96	0,00%
TVA			27,40	28,29	3,25%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>479,47</b>	<b>496,58</b>	<b>3,57%</b>

**FROENINGEN**

	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>210,90</b>	<b>227,12</b>	<b>7,69%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>156,84</b>	<b>160,00</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			42,16	43,00	1,99%
Consommation	120	0,9750	114,68	117,00	2,02%
<b>Part syndicale</b>			<b>44,47</b>	<b>57,60</b>	<b>29,53%</b>
Consommation	120	0,4800	44,47	57,60	29,53%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0793</b>	<b>9,59</b>	<b>9,52</b>	<b>-0,73%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>148,00</b>	<b>148,00</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part communautaire</b>			<b>148,00</b>	<b>148,00</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			39,90	39,90	0,00%
Consommation	120	0,9008	108,10	108,10	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>101,47</b>	<b>102,36</b>	<b>0,88%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2330	27,96	27,96	0,00%
TVA			31,51	32,40	2,82%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>460,37</b>	<b>477,48</b>	<b>3,72%</b>

**GALFINGUE**

	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>210,90</b>	<b>227,12</b>	<b>7,69%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>156,84</b>	<b>160,00</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			42,16	43,00	1,99%
Consommation	120	0,9750	114,68	117,00	2,02%
<b>Part syndicale</b>			<b>44,47</b>	<b>57,60</b>	<b>29,53%</b>
Consommation	120	0,4800	44,47	57,60	29,53%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0793</b>	<b>9,59</b>	<b>9,52</b>	<b>-0,73%</b>
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>55,91</b>	<b>56,80</b>	<b>1,59%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
TVA			13,91	14,80	6,40%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>266,81</b>	<b>283,92</b>	<b>6,41%</b>

**HORS ASSAINISSEMENT**

HEIDWILLER	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>210,90</b>	<b>227,12</b>	<b>7,69%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>156,84</b>	<b>160,00</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			42,16	43,00	1,99%
Consommation	120	0,9750	114,68	117,00	2,02%
<b>Part syndicale</b>			<b>44,47</b>	<b>57,60</b>	<b>29,53%</b>
Consommation	120	0,4800	44,47	57,60	29,53%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0793</b>	<b>9,59</b>	<b>9,52</b>	<b>-0,73%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>148,00</b>	<b>148,00</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part communautaire</b>			<b>148,00</b>	<b>148,00</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			39,90	39,90	0,00%
Consommation	120	0,9008	108,10	108,10	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>101,47</b>	<b>102,36</b>	<b>0,88%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2330	27,96	27,96	0,00%
TVA			31,51	32,40	2,82%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>460,37</b>	<b>477,48</b>	<b>3,72%</b>

HEIMSBRUNN	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>210,90</b>	<b>227,12</b>	<b>7,69%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>156,84</b>	<b>160,00</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			42,16	43,00	1,99%
Consommation	120	0,9750	114,68	117,00	2,02%
<b>Part syndicale</b>			<b>44,47</b>	<b>57,60</b>	<b>29,53%</b>
Consommation	120	0,4800	44,47	57,60	29,53%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0793</b>	<b>9,59</b>	<b>9,52</b>	<b>-0,73%</b>
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>55,91</b>	<b>56,80</b>	<b>1,59%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
TVA			13,91	14,80	6,40%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>266,81</b>	<b>283,92</b>	<b>6,41%</b>

**HORS ASSAINISSEMENT**

## HOCHSTATT

	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>210,90</b>	<b>227,12</b>	<b>7,69%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>156,84</b>	<b>160,00</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			42,16	43,00	1,99%
Consommation	120	0,9750	114,68	117,00	2,02%
<b>Part syndicale</b>			<b>44,47</b>	<b>57,60</b>	<b>29,53%</b>
Consommation	120	0,4800	44,47	57,60	29,53%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0793</b>	<b>9,59</b>	<b>9,52</b>	<b>-0,73%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>148,00</b>	<b>148,00</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part communautaire</b>			<b>148,00</b>	<b>148,00</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			39,90	39,90	0,00%
Consommation	120	0,9008	108,10	108,10	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>101,47</b>	<b>102,36</b>	<b>0,88%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2330	27,96	27,96	0,00%
TVA			31,51	32,40	2,82%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>460,37</b>	<b>477,48</b>	<b>3,72%</b>

## ILLFURTH

	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>210,90</b>	<b>227,12</b>	<b>7,69%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>156,84</b>	<b>160,00</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			42,16	43,00	1,99%
Consommation	120	0,9750	114,68	117,00	2,02%
<b>Part syndicale</b>			<b>44,47</b>	<b>57,60</b>	<b>29,53%</b>
Consommation	120	0,4800	44,47	57,60	29,53%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0793</b>	<b>9,59</b>	<b>9,52</b>	<b>-0,73%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>148,00</b>	<b>148,00</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part communautaire</b>			<b>148,00</b>	<b>148,00</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			39,90	39,90	0,00%
Consommation	120	0,9008	108,10	108,10	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>101,47</b>	<b>102,36</b>	<b>0,88%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2330	27,96	27,96	0,00%
TVA			31,51	32,40	2,82%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>460,37</b>	<b>477,48</b>	<b>3,72%</b>

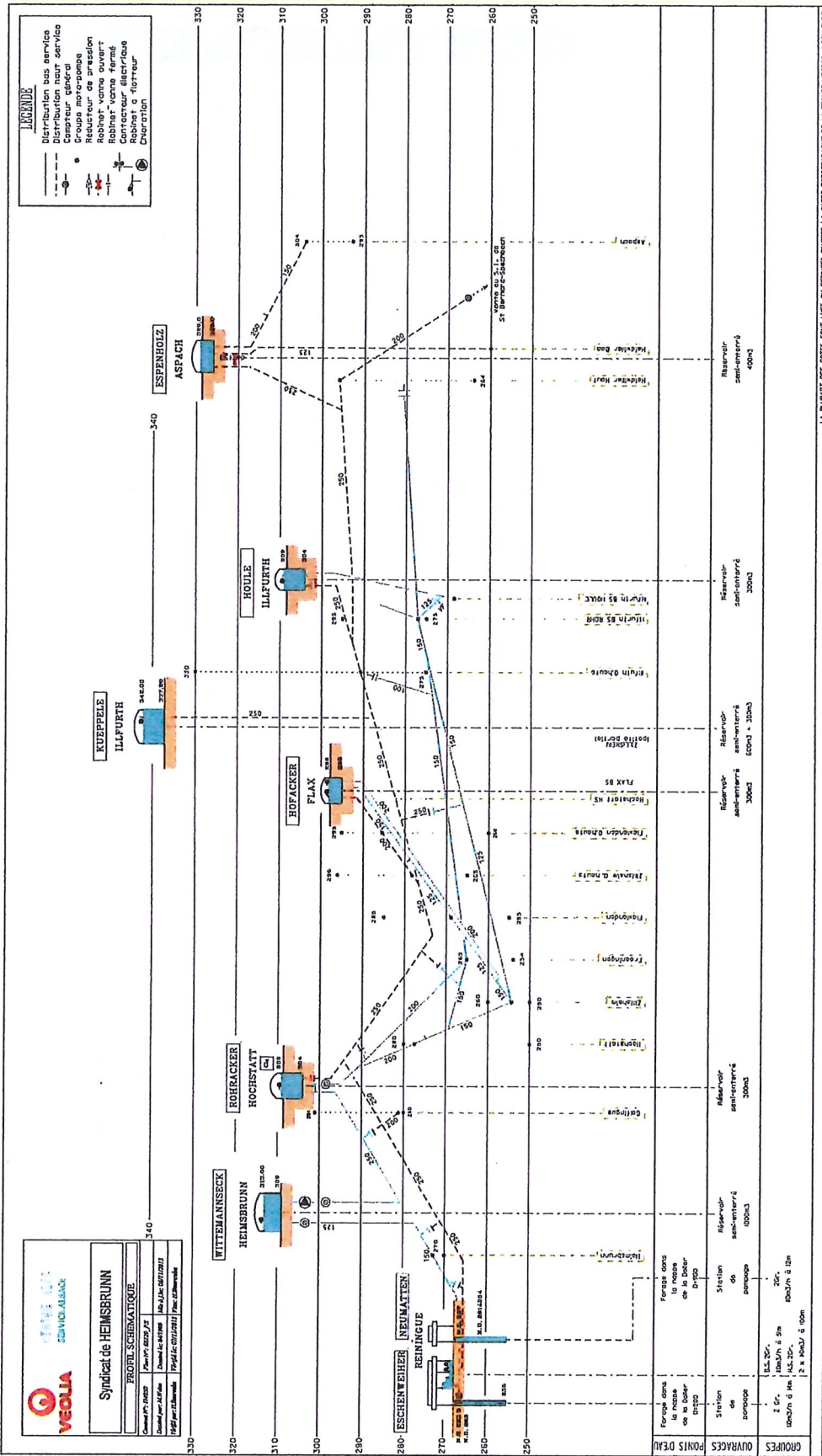
## ZILLISHEIM

	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>210,90</b>	<b>227,12</b>	<b>7,69%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>156,84</b>	<b>160,00</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			42,16	43,00	1,99%
Consommation	120	0,9750	114,68	117,00	2,02%
<b>Part syndicale</b>			<b>44,47</b>	<b>57,60</b>	<b>29,53%</b>
Consommation	120	0,4800	44,47	57,60	29,53%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0793</b>	<b>9,59</b>	<b>9,52</b>	<b>-0,73%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>171,21</b>	<b>171,21</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part communale</b>			<b>64,30</b>	<b>64,30</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,5358	64,30	64,30	0,00%
<b>Part communautaire</b>			<b>106,91</b>	<b>106,91</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,8909	106,91	106,91	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>97,36</b>	<b>98,25</b>	<b>0,91%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2330	27,96	27,96	0,00%
TVA			27,40	28,29	3,25%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>479,47</b>	<b>496,58</b>	<b>3,57%</b>

## 2.5. Les données consommateurs par commune

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>ASPACH</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 162	1 164	1 183	1 164	1 156	-0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	470	474	478	483	468	-3,1%
Volume vendu (m3)	41 366	45 165	40 469	42 310	43 635	3,1%
<b>FLAXLANDEN</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 511	1 516	1 504	1 497	1 500	0,2%
Nombre d'abonnés (clients)	564	566	570	574	568	-1,0%
Volume vendu (m3)	69 459	58 660	63 383	58 086	64 157	10,5%
<b>FROENINGEN</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	710	718	729	722	718	-0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	297	307	310	321	322	0,3%
Volume vendu (m3)	35 622	31 360	33 961	33 484	38 692	15,6%
<b>GALFINGUE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	817	804	816	821	821	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	309	311	317	326	320	-1,8%
Volume vendu (m3)	37 145	29 072	33 048	29 609	32 740	10,6%
<b>HEIDWILLER</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	636	622	610	611	614	0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	248	248	252	260	262	0,8%
Volume vendu (m3)	26 201	25 628	25 458	25 305	27 622	9,2%
<b>HEIMSBRUNN</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 449	1 419	1 386	1 361	1 335	-1,9%
Nombre d'abonnés (clients)	551	553	555	560	559	-0,2%
Volume vendu (m3)	85 695	62 797	75 232	82 712	86 595	4,7%
<b>HOCHSTATT</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 148	2 126	2 124	2 114	2 147	1,6%
Nombre d'abonnés (clients)	860	867	875	878	863	-1,7%
Volume vendu (m3)	105 631	84 391	97 089	97 393	100 628	3,3%
<b>ILLFURTH</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 556	2 554	2 604	2 551	2 523	-1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	836	843	845	859	850	-1,0%
Volume vendu (m3)	130 030	94 578	114 087	110 044	115 310	4,8%
<b>ZILLISHEIM</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 712	2 703	2 702	2 699	2 685	-0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	996	1 004	1 007	1 018	1 014	-0,4%
Volume vendu (m3)	132 506	100 655	108 985	103 613	113 201	9,3%

# 2.6. Le synoptique du réseau





## 2.7. La qualité de l'eau

### 2.7.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2	-	-
Physico-chimique	223	223	86	86

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

### 2.7.2. 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 Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	28	28	106	106	134	134
Physico-chimie	11	11	3	3	14	14

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

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

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

### → Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité<sup>1</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	56	56	107	107
Physico-chimique	436	436	3	3
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	84	83	108	108
Physico-chimique	205	202	659	659
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique	-		-	
Physico-chimique	152		21	

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

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

<sup>1</sup> Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.  
Syndicat Intercommunal d'Alimentation en Eau Potable de Heimsbrunn et Environs - 2018 - Page 34

**PC - Heimsbrunn Mélange des puits**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Diméthachlore CGA 369873	0.044	0.044	0.044	1	µg/L	<= 2
ESA métolachlore	0.258	0.47	0.721	4	µg/l	<= 2
Metolachlor OXA	0	0.048	0.171	4	µg/l	<= 2
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	4		4	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	89	89	89	1	mg/l	
pH d'équilibre à 20°C	8.36	8.36	8.36	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	7.3	7.3	7.3	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	10.1	10.1	10.1	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.19	0.19	0.19	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Fer dissous	1.3	1.3	1.3	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	31.8	31.8	31.8	1	mg/l	
Chlorures	25.7	25.7	25.7	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	294	294	294	1	µS/cm	
Magnésium	5.15	5.15	5.15	1	mg/l	
Potassium	0.723	0.723	0.723	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	11	11	11	1	mg/l	
Sodium	15.4	15.4	15.4	1	mg/l	<= 200
Sulfates	12.4	12.4	12.4	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.54	0.54	0.54	1	mg/l C	<= 10
Ammonium	0.01	0.01	0.01	1	mg/l	<= 4
Nitrates	19	19	19	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.38	0.38	0.38	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.023	0.023	0.023	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0.43	0.43	0.43	1	µg/l	<= 100
Bore	10.4	10.4	10.4	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	60	60	60	1	µg/l	
Nickel	0.15	0.15	0.15	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0	0.162	0.323	2	µg/l	<= 5
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	

PCB 194	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	

#### PC - HEIMSBRUNN PUIT N°1

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Delta pH = PHE - PHEAU	1.02	1.02	1.02	1	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	-1		-1	1	Qualitatif	
pH à température de l'eau	6.94	6.94	6.94	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.96	7.96	7.96	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	7.8	7.8	7.8	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	9.3	9.3	9.3	1	°F	
Turbidité	0.13	0.13	0.13	1	NFU	
Température de l'eau	11.7	11.7	11.7	1	°C	<= 25
Calcium	36.2	36.2	36.2	1	mg/l	
Chlorures	32.6	32.6	32.6	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	331	331	331	1	µS/cm	
Magnésium	6.35	6.35	6.35	1	mg/l	
Potassium	0.82	0.82	0.82	1	mg/l	
Sodium	18.6	18.6	18.6	1	mg/l	<= 200
Sulfates	14.1	14.1	14.1	1	mg/l	<= 250
Nitrates	16.8	16.8	16.8	1	mg/l	<= 100

#### PC - HEIMSBRUNN PUIT N°2

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Delta pH = PHE - PHEAU	1.25	1.25	1.25	1	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	-1		-1	1	Qualitatif	
pH à température de l'eau	6.76	6.76	6.76	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	8.01	8.01	8.01	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	6.1	6.1	6.1	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	7.3	7.3	7.3	1	°F	
Turbidité	0.36	0.36	0.36	1	NFU	
Température de l'eau	11.4	11.4	11.4	1	°C	<= 25
Calcium	29.4	29.4	29.4	1	mg/l	
Chlorures	29.9	29.9	29.9	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	290	290	290	1	µS/cm	
Magnésium	4.82	4.82	4.82	1	mg/l	
Potassium	0.68	0.68	0.68	1	mg/l	
Sodium	17.5	17.5	17.5	1	mg/l	<= 200
Sulfates	12.5	12.5	12.5	1	mg/l	<= 250
Nitrates	18.2	18.2	18.2	1	mg/l	<= 100

PC - Heimsbrunn Puits 3

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Delta pH = PHE - PHEAU	1.06	1.06	1.06	1	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	-1		-1	1	Qualitatif	
pH à température de l'eau	7.09	7.09	7.09	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	8.15	8.15	8.15	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	6.9	6.9	6.9	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	7.3	7.3	7.3	1	°F	
Turbidité	0.13	0.13	0.13	1	NFU	
Température de l'eau	12.2	12.2	12.2	1	°C	<= 25
Calcium	28.6	28.6	28.6	1	mg/l	
Chlorures	10.7	10.7	10.7	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	222	222	222	1	µS/cm	
Magnésium	4.69	4.69	4.69	1	mg/l	
Potassium	0.65	0.65	0.65	1	mg/l	
Sodium	7.98	7.98	7.98	1	mg/l	<= 200
Sulfates	7.8	7.8	7.8	1	mg/l	<= 250
Nitrates	14.5	14.5	14.5	1	mg/l	<= 100

**UP - HEIMSBRUNN STATION**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		1	5	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		3	5	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Delta pH = PHE - PHEAU	-0.04	0.425	0.89	2	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		3	5	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	160	163.5	167	2	mg/l	
pH à température de l'eau	6.86	7.645	8.05	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH Insitu)	7.75	7.84	7.93	2	Unité pH	
pH d'équilibre à 20°C	7.89	7.91	7.93	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.8	7.85	7.9	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	5	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	12.6	13.425	14.5	8	°F	
Titre Hydrotimétrique	12.4	15.371	17	7	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Turbidité	0.11	0.234	0.51	7	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.36	0.36	0.36	1	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	2.9	4.3	5.7	2	°C	
Température de l'eau	10.2	11.46	12.1	5	°C	<= 25
Fer total	1.9	6.1	10.3	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	48	52.44	55.4	5	mg/l	
Chlorures	23.2	25.013	27.5	8	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	374	386.571	393	7	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	292	292	292	1	µS/cm	<= 1100
Magnésium	6.2	6.668	6.91	5	mg/l	
Potassium	0.72	0.776	0.835	5	mg/l	
Sodium	14	15.84	17	5	mg/l	<= 200
Sulfates	11.2	12.75	13.9	8	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.5	0.588	0.64	5	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0.004	0.02	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	14.5	16.65	19	8	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.3	0.34	0.38	5	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0.001	0.011	0.02	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.55	0.565	0.58	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.152	0.157	0.161	2	mg/l	<= 0.7
Bore	13.2	13.2	13.2	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	116	120	124	2	µg/l	<= 1500
Mercurure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0.055	0.11	2	µg/l	<= 10

Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
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	
Phosphate de tributyle	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0.03	0.03	0.03	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	26	26	26	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.17	0.288	0.36	4	mg/l	
Chlore total	0.17	0.303	0.38	4	mg/l	
Bromoforme	0.72	0.87	1.02	2	µg/l	
Chloroforme	0	0.285	0.57	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.15	1.705	2.26	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.35	0.795	1.24	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.5	3.65	4.8	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

**ZD - HEIMSBRUNN**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		17	24	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		12	24	n/ml	
Bactéries Coliforme /kit quant	0		0	105	n/100ml	= 0
Bactéries Coliformes	0		2	24	n/100ml	= 0
E.Coli /kit quant	0		0	105	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	24	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	24	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7	7.866	8.2	113	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.9	7.95	8	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	23	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	23	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	23	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	22	Qualitatif	
Turbidité	0.12	0.35	8.9	102	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.17	0.226	0.28	26	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	2.7	10.74	25.1	10	°C	
Température de l'eau	5.3	13.881	19.9	115	°C	<= 25
Fer total	2	134.167	385	3	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	360	375	450	102	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	366	377.308	386	26	µS/cm	
Ammonium	0	0.007	0.08	23	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	3	µg/l	<= 5
Bore	13	13	13	1	µg/l	<= 1000
Cadmium	0	0.018	0.054	3	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0.043	0.13	3	µg/l	<= 50
Cuivre	0.004	0.026	0.047	6	mg/l	<= 2
Nickel	0	0.67	2.48	6	µg/l	<= 20
Plomb	0.2	1.485	2.45	6	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0	0	3	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.227	0.39	115	mg/l	
Chlore total	0	0.254	0.41	115	mg/l	



## 2.8. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Installation de production

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Traitement Eschenweiher</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	608 523	574 598	613 165	622 830	602 695	-3,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	643	607	578	600	594	-1,0%
Volume produit refoulé (m3)	946 468	946 282	1 061 377	1 038 279	1 013 859	-2,4%

### Installation de captage

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Forage Eschenweiher Puits 1</b>						
Volume pompé (m3)	493 901	396 705	421 636	415 626	403 346	-3,0%
<b>Forage Neumatten Puits 2</b>						
Volume pompé (m3)	508 846	420 976	457 368	446 931	431 290	-3,5%
<b>Forage Neumatten Puits 3</b>						
Volume pompé (m3)		176 187	210 537	207 855	206 362	-0,7%

### Autres installations eau

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Heimsbrunn refoul BS</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	0	0	0	0	0	0%
Volume pompé (m3)	404 366	386 899	459 280	404 610	397 138	-1,8%
<b>Heimsbrunn refoul HS</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	0	0	0	0	0	0%
Volume pompé (m3)	552 644	559 383	602 097	633 669	616 721	-2,7%

### 3. Le patrimoine de votre Service



## 3.1. L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m <sup>3</sup> /h)
Forage Eschenweiher Puits 1	90
Forage Neumatten Puits 2	90
Forage Neumatten Puits 3	45

Installation de production	Capacité de production (m <sup>3</sup> /j)	Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )
Traitement Eschenweiher	4 400	120
<b>Capacité totale</b>	<b>4 400</b>	<b>120</b>

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )
Réservoir Espenholtz	300
Réservoir Hofacker	300
Réservoir Houle	300
Réservoir Kueppelle	900
Réservoir Rohracker	300
Réservoir Wittemanseck	1 000
<b>Capacité totale</b>	<b>3 100</b>

Autres installations eau	Débit des pompes (m <sup>3</sup> /h)
Heimsbrunn refoul BS	110
Heimsbrunn refoul HS	148

## 3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

### → Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	194,7	195,6	195,9	195,3	196,2	0,5%
Longueur d'adduction (ml)	2 180	2 180	2 180	1 917	1 917	0,0%
Longueur de distribution (ml)	192 552	193 422	193 711	193 386	194 271	0,5%
<i>dont canalisations</i>	142 070	142 798	142 800	142 347	143 126	0,5%
<i>dont branchements</i>	50 482	50 624	50 911	51 039	51 145	0,2%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	540	540	540	642	642	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	532	532	532	634	634	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	2	2	2	2	2	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	7	7	7	7	7	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	5 292	5 314	5 354	5 391	5 412	0,4%

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	5 096	5 103	5 170	5 266	5 300	0,6%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	5 065	5 068	5 125	5 202	5 235	0,6%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	31	35	45	64	65	1,6%	

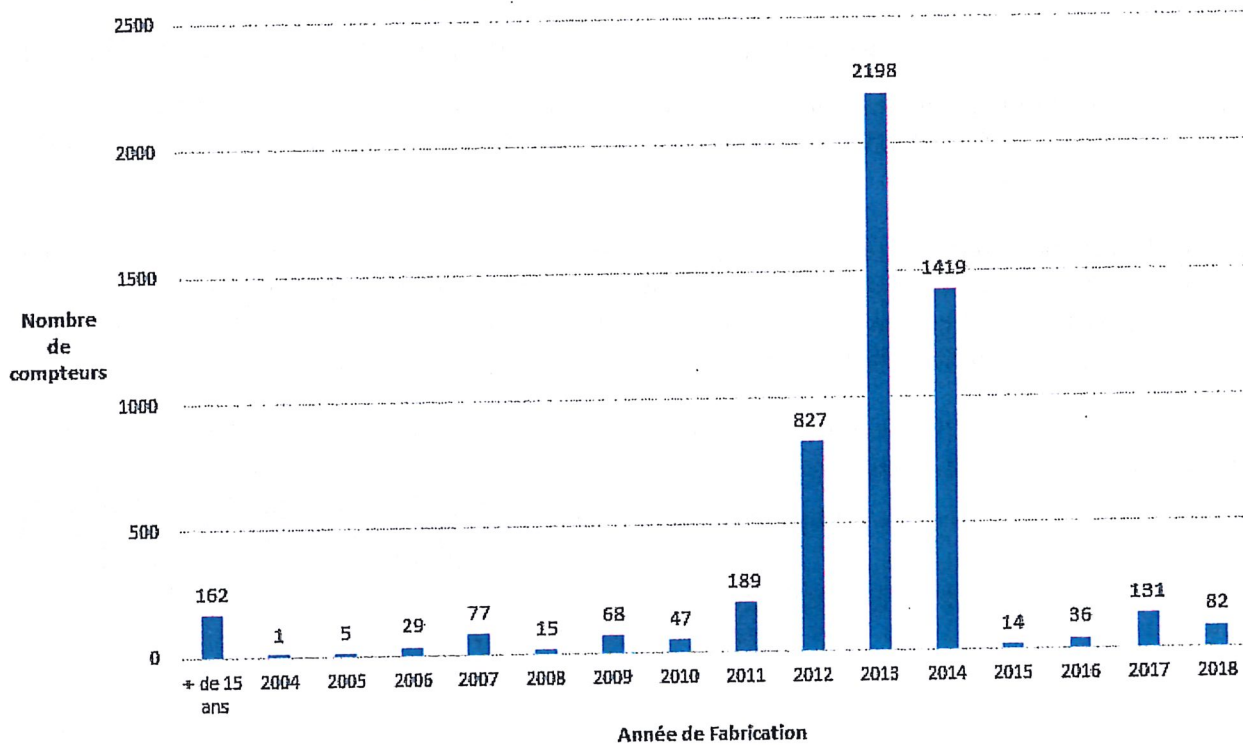
	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
<b>Longueur totale tous DN (ml)</b>	<b>1 917</b>	<b>143 126</b>	<b>145 043</b>
DN 40 (mm)		475	475
DN 50 (mm)		150	150
DN 60 (mm)		5 963	5 963
DN 75 (mm)		82	82
DN 80 (mm)		29 249	29 249
DN 100 (mm)		42 726	42 726
DN 125 (mm)		9 546	9 546
DN 150 (mm)		18 481	18 481
DN 160 (mm)	1 517	28	1 545
DN 200 (mm)		15 415	15 415
DN 250 (mm)	387	20 982	21 369
DN indéterminé (mm)	13	29	42

### → Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	5 300	Bien de retour

(\*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation

### Pyramide des âges des compteurs



## 3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

### 3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX

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.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,42</b>	<b>0,38</b>	<b>0,45</b>	<b>0,38</b>	<b>0,43</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	142 070	142 798	142 800	142 347	143 126
Longueur renouvelée totale (ml)	215	350	1 035	420	1 056
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

Cette année le syndicat a renouvelé plus de mille mètres de canalisation. Le taux de renouvellement passe de 0.38 à 0.43, ce qui veut dire qu'à ce rythme, la totalité du réseau sera remplacé dans un peu plus de 200 ans.

### 3.3.2. 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 2018 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2014	2015	2016	2017	2018
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	93	93	90	90	90

## Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau

Barème	Valeur ICGPR
--------	--------------

Code VP	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	<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>		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		95 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
(VP238, VP239, VP240)	Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	10
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>40</b>
Code VP	<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>		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>90</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2018 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

## 3.4. Gestion du patrimoine

### 3.4.1. LES RENOUELEMENTS 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

Installations électromécaniques	Renouvelé dans l'exercice
<b>FORAGE ESCHENWEIHER PUIITS 1</b>	
<b>EXHAURE</b>	
CAPOT PUIT N°1	X .
<b>RESERVOIR ESPENHOLTZ</b>	
<b>CONTROLE COMMANDE</b>	
COFFRET DE TELEGESTION	X .
<b>RESERVOIR HOFACKER</b>	
<b>CONTROLE COMMANDE</b>	
COFFRET DE TELEGESTION	X .
<b>RESERVOIR HOULE</b>	
<b>CONTROLE COMMANDE</b>	
COFFRET DE TELEGESTION	X .
<b>RESERVOIR KUEPPELE</b>	
<b>BATIMENTS</b>	
HUISSERIES DIVERSES	X .
<b>RESERVOIR ROHRACKER</b>	
<b>CONTROLE COMMANDE</b>	
CARTE MODEM GSM3	X .



## → Les compteurs

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

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

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

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

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

Renouvellement des compteurs	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de compteurs	5 096	5 103	5 170	5 266	5 300	0,6%
Nombre de compteurs remplacés	1 926	301	41	63	24	-61,9%
Taux de compteurs remplacés	37,8	5,9	0,8	1,2	0,5	-58,3%

## → Les réseaux

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice
<b>Réseau (lot)</b>	
BRANCHEMENTS EAU DIA: 25- 35 MIL.: 5	48
BRANCHEMENTS EAU DIAMETRE: 40 MIL.: 5	1
COMPTEURS EAU DIA: 12- 20 MIL.: 3	91
COMPTEURS EAU DIA: 25- 30	9
COMPTEURS EAU DIAMETRE: 50	1

## → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de branchements	5 292	5 314	5 354	5 391	5 412	0,4%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
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 Délégué et par la Collectivité

### **3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES**

#### **→ Les installations**

Travaux réalisés par le délégataire :

RAS

Travaux réalisés par la Collectivité :

RAS

#### **→ Les réseaux, branchements et compteurs**

Les principales opérations réalisées par le délégataire figurent ci dessous :

VEOLIA a posé 7 branchements neufs et posé 14 regards de compteur sur des branchements en attente principalement dans des lotissements.

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

Il n'y a pas eu d'opérations d'extensions réalisées par la collectivité.

### **3.4.3. CONFORMITE SECURITE REGLEMENTAIRE DES MACHINES TOURNANTES**

Les sites de production d'eau potable sont équipés de nombreuses machines dites "tournantes" nécessaires soit à la transmission de l'énergie (moteur, courroie, arbre, roue...), soit au processus en lui-même (vis de transfert, tapis de convoyage, agitateur...).

Les parties mobiles de ces machines peuvent présenter un risque pour les utilisateurs opérant sur ou à proximité de ces machines, si elles ne sont pas correctement protégées ou mises en œuvre.

Les mesures de protection prévues doivent donc être effectives : protection intrinsèque des machines, protection complémentaires, information des opérateurs, organisation du travail, port des EPI...

Un travail de fond sera mené courant 2019 à ce sujet sur vos installations, qui permettra d'établir un état des lieux.

Le cas échéant il pourra également conclure à la nécessité de réaliser des travaux de mise en conformité de ces machines de manière à garantir la protection des opérateurs.

Une proposition de travaux vous sera alors transmise et présentée.

## 4. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service



## 4.1. La qualité de l'eau

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

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

### 4.1.1. LE 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	142	215	13
Physico-chimique	1010	769	42

### 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 Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	2	1	0	28	1	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	3	1	0	2	3	2 Qualitatif
Fer total	1,9	385	1	0	5	0	200 µg/l
Turbidité	0,11	8,9	1	0	28	81	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	48	55,40	5	mg/l	Sans objet
Chlorures	23,20	27,50	8	mg/l	250
Fluorures	116	124	2	µg/l	1500
Magnésium	6,20	6,91	5	mg/l	Sans objet
Nitrates	14,50	19	8	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	2	µg/l	0,5
Potassium	0,72	0,84	5	mg/l	Sans objet
Sodium	14	17	5	mg/l	200
Sulfates	11,20	13,90	8	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	12,40	17	7	°F	Sans objet

### 4.1.3. L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

#### → Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>96,67 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>94,29 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	29	27	32	33	28
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	2	0
Nombre total de prélèvements	30	27	32	35	28
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	9	9	8	9	11
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	9	9	8	9	11

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 2018, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

**Situation sur votre service :**

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau de votre système de distribution ne fait pas partie des sites susceptibles d'être concernés de manière importante par ce phénomène, aucune analyse spécifique n'a pour l'instant été réalisée en complément du contrôle sanitaire. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.

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

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

#### → Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Traitement Eschenweiher	220	4 400

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

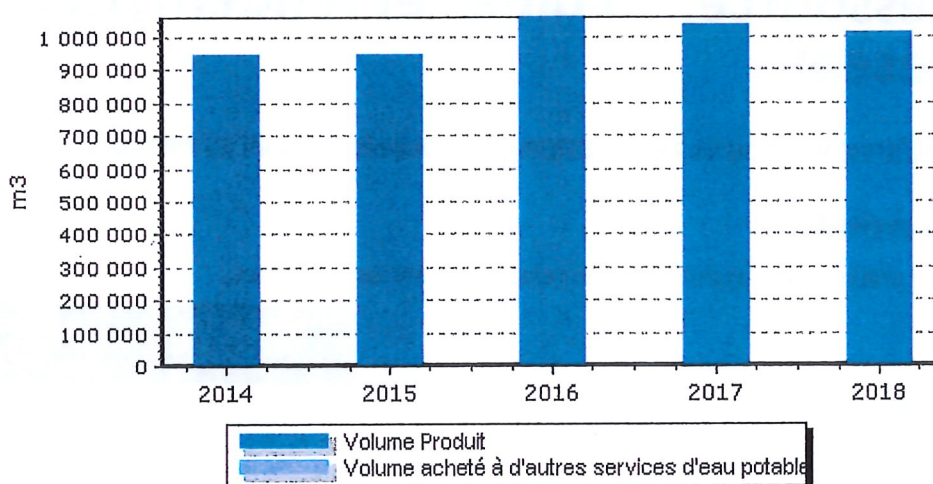
	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>1 002 747</b>	<b>981 862</b>	<b>1 089 541</b>	<b>1 066 282</b>	<b>1 040 998</b>	<b>-2,4%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
Traitement Eschenweiher	1 002 747	981 862	1 089 541	1 066 282	1 040 998	-2,4%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine non influencée	0	0	0	0	0	-
Eau souterraine influencée	1 002 747	981 862	1 089 541	1 066 282	1 040 998	-2,4%
Eau de surface	0	0	0	0	0	-

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>1 002 747</b>	<b>981 862</b>	<b>1 089 541</b>	<b>1 066 282</b>	<b>1 040 998</b>	<b>-2,4%</b>
Volume eau brute acheté	0	0	0	0	0	-
Besoin des usines	56 279	35 580	28 164	28 003	27 139	-3,1%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>946 468</b>	<b>946 282</b>	<b>1 061 377</b>	<b>1 038 279</b>	<b>1 013 859</b>	<b>-2,4%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	-
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	107 350	105 529	101 179	111 178	109 032	-1,9%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>839 118</b>	<b>840 753</b>	<b>960 198</b>	<b>927 101</b>	<b>904 827</b>	<b>-2,4%</b>

### Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable

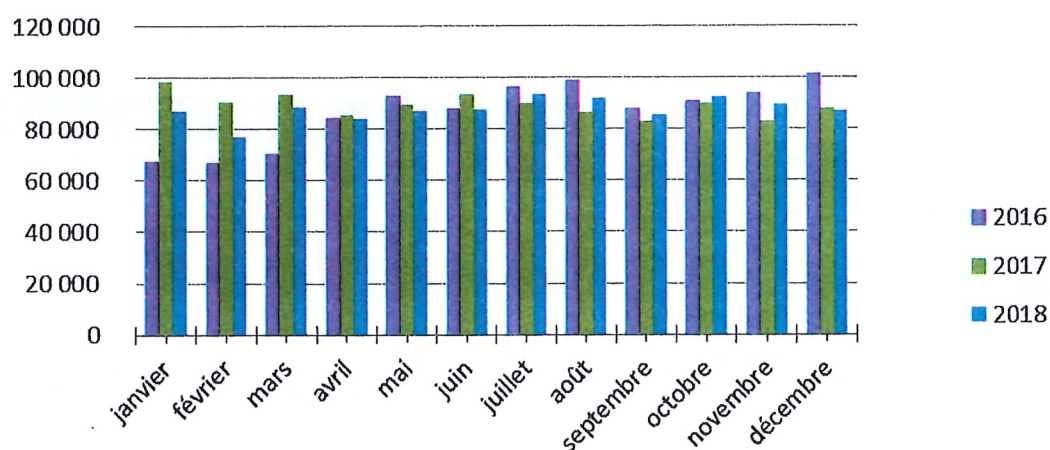


Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	0	0	0	0	0	-

### → Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois sur les 3 dernières années :





## 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 :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>771 005</b>	<b>637 835</b>	<b>692 891</b>	<b>693 734</b>	<b>731 612</b>	<b>5,5%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>663 655</b>	<b>532 306</b>	<b>591 712</b>	<b>582 556</b>	<b>622 580</b>	<b>6,9%</b>
domestique ou assimilé	663 655	532 306	591 712	582 556	622 580	6,9%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>107 350</b>	<b>105 529</b>	<b>101 179</b>	<b>111 178</b>	<b>109 032</b>	<b>-1,9%</b>

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>771 005</b>	<b>637 835</b>	<b>692 891</b>	<b>693 734</b>	<b>731 612</b>	<b>5,5%</b>
<i>dont clients individuels</i>	606 151	498 150	549 287	521 009	561 563	7,8%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	782	995	1 186	1 370	1 579	15,3%
<i>dont clients industriels</i>	30 050	14 266	16 921	31 245	32 180	3,0%
<i>dont clients collectifs</i>	14 965	9 709	11 245	10 470	10 285	-1,8%
<i>dont irrigations agricoles</i>	143	228	576	4 689	6 629	41,4%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	107 350	105 529	101 179	111 178	109 032	-1,9%
<i>dont bâtiments communaux</i>	11 101	8 618	10 925	13 312	9 902	-25,6%
<i>dont appareils publics</i>	463	340	1 572	461	442	-4,1%

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>107 350</b>	<b>105 529</b>	<b>101 179</b>	<b>111 178</b>	<b>109 032</b>	<b>-1,9%</b>
Saint Bernard Spechbach	107 350	105 529	101 179	111 178	109 032	-1,9%

### → 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.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	663 655	532 306	603 595	585 899	629 000	7,4%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>627 549</b>	<b>601 522</b>	<b>603 595</b>	<b>614 521</b>	<b>608 979</b>	<b>-0,9%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	386	323	366	348	377	8,3%
Volume de service du réseau (m3)	17 500	17 500	17 500	7 998	21 390	167,4%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>681 155</b>	<b>549 806</b>	<b>621 095</b>	<b>593 897</b>	<b>650 390</b>	<b>9,5%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>645 049</b>	<b>619 022</b>	<b>621 095</b>	<b>622 519</b>	<b>630 369</b>	<b>1,3%</b>

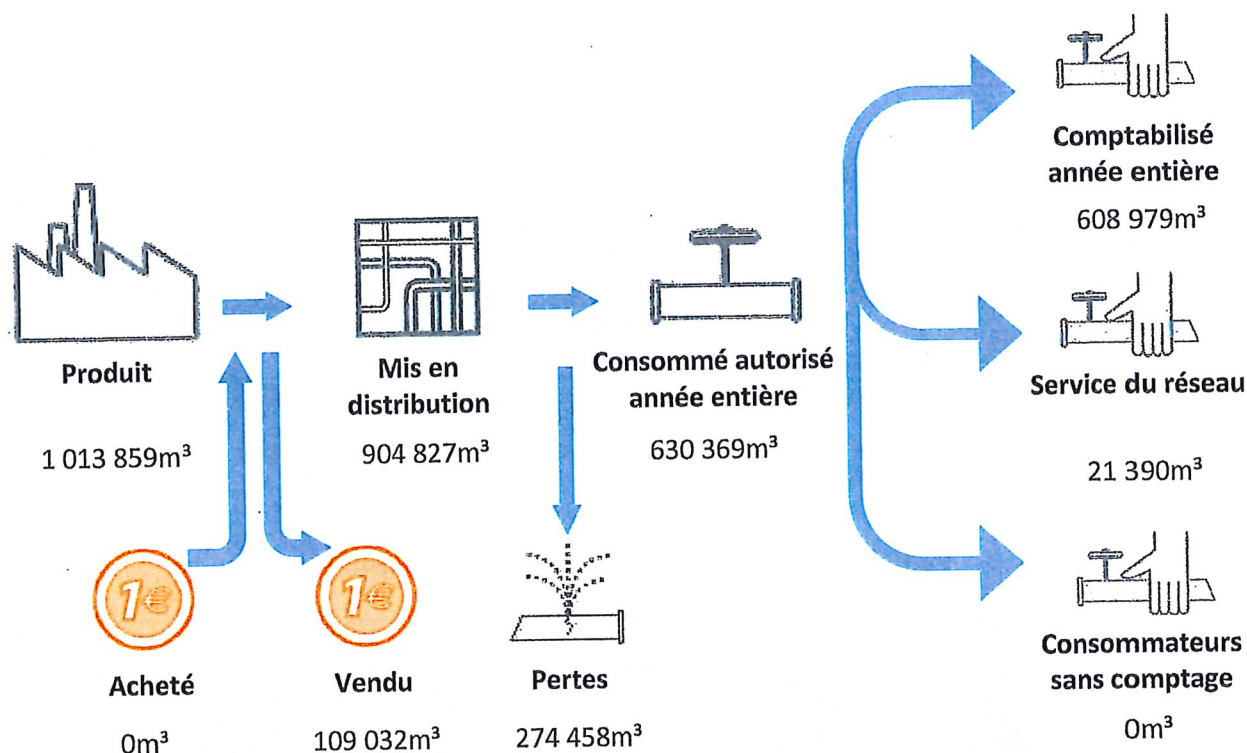
Détail des volumes de service du réseau :

nettoyage réservoirs	6 réservoirs	3 200 m3	1 000 m3
purge réseau	1 purge annuelle	70 purges	1 050 m3
essais poteaux incendie	642 PI / BI	20 m3/pi	12 840 m3
purge canalisations neuves	10 x fois le volume	1 032 ml	200 m3
prélèvements camions hydrocureurs	5 m3 x 100 jours		500 m3
prélèvements essais SDIS	40 u	20 m3/u	800 m3
prélèvement illicites	Zillisheim	3 semaines	5 000 m3
		<b>Total</b>	<b>21 390 m3</b>

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

<b>Volume consommé par les principaux abonnés (m3)</b>	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
CFS CELLPACK PACKAGING	10 992	10 416	8 544	8 873	10 816	21,9%
SPECHBACH ST BERNARD	151 247	99 252	101 179	111 178	94 399	-15,1%

## → 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 2018 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2018	72,9	67,83	5,25	5,66	14,15

*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 (m<sup>3</sup>/j/km))**: (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

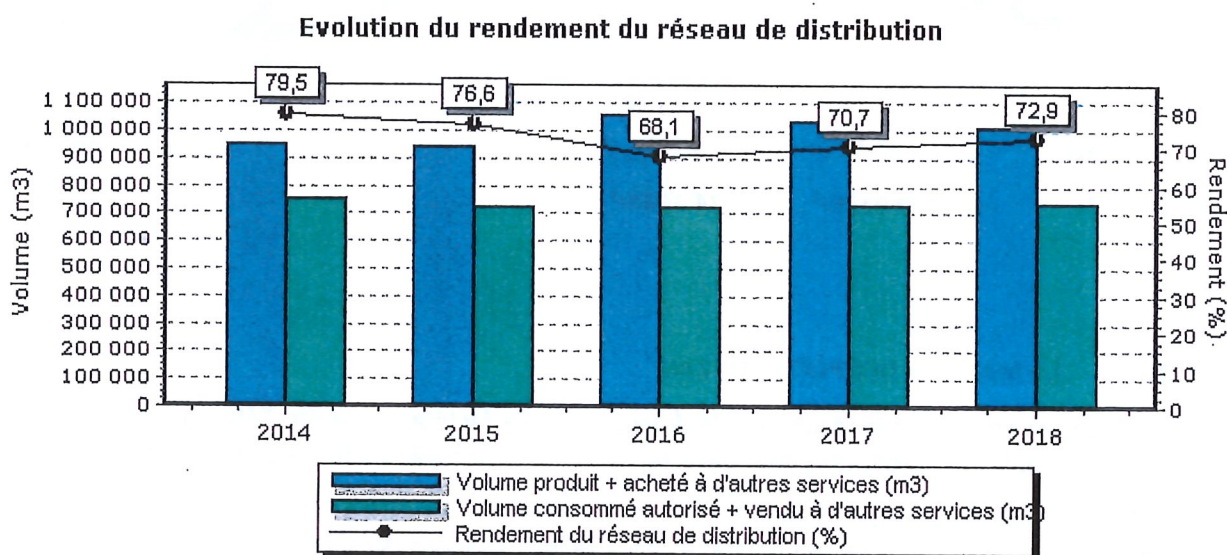
**LVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m<sup>3</sup>/j/km))**: (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

**LLC (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/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)

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>79,5 %</b>	<b>76,6 %</b>	<b>68,1 %</b>	<b>70,7 %</b>	<b>72,9 %</b>	<b>3,1%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	645 049	619 022	621 095	622 519	630 369	1,3%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	107 350	105 529	101 179	111 178	109 032	-1,9%
Volume produit (m3) . . . . . C	946 468	946 282	1 061 377	1 038 279	1 013 859	-2,4%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	0	0	0	0	0	-

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

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



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

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

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>4,08</b>	<b>4,59</b>	<b>6,82</b>	<b>6,02</b>	<b>5,66</b>
Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> ) . . . . . A	839 118	840 753	960 198	927 101	904 827
Volume comptabilisé 365 jours (m <sup>3</sup> ) . . . . . B	627 549	601 522	603 595	614 521	608 979
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	142 070	142 798	142 800	142 347	143 126

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m<sup>3</sup>/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>3,74</b>	<b>4,25</b>	<b>6,49</b>	<b>5,86</b>	<b>5,25</b>
Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> ) . . . . . A	839 118	840 753	960 198	927 101	904 827
Volume consommé autorisé 365 jours (m <sup>3</sup> ) . . . . . B	645 049	619 022	621 095	622 519	630 369
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	142 070	142 798	142 800	142 347	143 126

## 4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



### **La gestion centralisée des interventions**

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

### 4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

#### → **Les installations**

Les installations font l'objet d'un programme d'entretien généré par notre logiciel de maintenance GAMA (outil de GMAO).

#### → **Les pannes et arrêts**

Les interventions réalisées sont traces dans notre outil de GMAO.

### 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.

Le détails des interventions en réseau figure dans le compte rendu technique annuel transmis fin mars.

### 4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	24	25	42	42	49	16,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,2	0,3	0,3	0,3	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	29	46	36	56	58	3,6%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,6	0,9	0,7	1,0	1,1	10,0%
Nombre de fuites sur compteur	73	77	32	41	39	-4,9%
Nombre de fuites sur équipement	19	6	5	3	1	-66,7%
Nombre de fuites réparées	145	154	120	142	147	3,5%

Malgré un hiver doux et un programme de renouvellement soutenu tant pour les canalisations que pour les branchements, le nombre de fuites réparées demeure important.

## 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.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>

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	2014	2015	2016	2017	2018
Traitement Eschenweiher	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

### 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.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>608 523</b>	<b>574 598</b>	<b>613 165</b>	<b>622 830</b>	<b>602 695</b>	<b>-3,2%</b>
Autres installations eau	0	0	0	0	0	0%
Installation de production	608 523	574 598	613 165	622 830	602 695	-3,2%
Réservoir ou château d'eau	0	0	0	0	0	0%

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.

Les réactifs utilisés sont :

- Le chlore gazeux pour assurer la désinfection de l'eau



- La neutralite, issue d'un mélange de calcaire marin et terrestre, pour corriger l'agressivité de l'eau  
530 kg de chlore gazeux ont été utilisés en 2018 ainsi que 92 tonnes de neutralite.

#### **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.

L'usine de traitement des eaux de Heimsbrunn ne génère pas de sous produits.

## 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.



**Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation**  
**Année 2018**  
 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: H4050 - S.I.E.P. de Heimsbrunn

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 611 156</b>	<b>1 752 349</b>	<b>8.76 %</b>
Exploitation du service	830 241	891 637	
Collectivités et autres organismes publics	635 107	696 936	
Travaux attribués à titre exclusif	102 858	125 001	
Produits accessoires	42 951	38 774	
<b>CHARGES</b>	<b>1 802 297</b>	<b>1 841 010</b>	<b>2.15 %</b>
Personnel	229 347	205 737	
Energie électrique	58 971	45 252	
Produits de traitement	23 185	15 427	
Analyses	4 895	4 482	
Sous-traitance, matières et fournitures	500 037	496 901	
Impôts locaux et taxes	7 298	14 761	
Autres dépenses d'exploitation	106 259	75 910	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	18 832	6 212	
<i>engins et véhicules</i>	28 384	18 777	
<i>informatique</i>	28 206	22 978	
<i>assurances</i>	5 460	7 503	
<i>locaux</i>	21 671	22 387	
<i>autres</i>	3 704	- 1 946	
Contribution des services centraux et recherche	32 287	67 769	
Collectivités et autres organismes publics	635 107	696 936	
Charges relatives aux renouvellements	174 967	183 573	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	174 967	183 573	
Charges relatives aux investissements	26 824	27 488	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	26 824	27 488	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	3 123	6 774	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 191 141</b>	<b>- 88 661</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 191 140</b>	<b>- 88 662</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/9/2019

→ **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.

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2018**

Collectivité: H4050 - S.I.E.P. de Heimsbrunn

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	830 241	891 637	7.39 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	810 010	885 417	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	20 231	6 220	
<b>Exploitation du service</b>	<b>830 241</b>	<b>891 637</b>	<b>7.39 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	247 607	298 131	20.40 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	240 089	287 257	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	7 518	10 874	
Droits de voirie	1 220	8 903	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 220	8 903	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	141 405	176 393	24.74 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	134 481	170 802	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	6 925	5 591	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	244 875	213 509	-12.81 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	202 451	215 852	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	42 424	- 2 343	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>635 107</b>	<b>696 936</b>	<b>9.74 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>102 858</b>	<b>125 001</b>	<b>21.53 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>42 951</b>	<b>38 774</b>	<b>-9.73 %</b>

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

4/9/19

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

## 5.2. Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

### → *Inventaire des biens*

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

### → *Situation des biens*

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

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

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

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

## 5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

### → Programme contractuel d'investissement

Le programme contractuel d'investissement est terminé.

Il concernait :

- La mise en œuvre d'un suivi informatisé des forages
- La fourniture et pose d'un turbidimètre sur l'eau brute
- La fourniture et pose d'un analyseur de chlore sur le départ haut service
- La pose d'un raccordement en attente pour une unité mobile de traitement
- La fourniture et pose d'une installation de chloration en distribution au réservoir du Rohrhacker pour les haut et bas service
- La fourniture et pose de 4 comptage de sectorisation supplémentaires et la mise en œuvre de 200 prélocalisateurs de fuite
- La fourniture, pose et entretien de 14 fontaines à eau dans les locaux communaux

### → Programme contractuel de renouvellement

#### Travaux effectués en 2018 par le S.I.A.E.P

TRAVAUX AEP HOCHSTATT	RUE DU 2EME ZOUAVE	46 069.56
TRAVAUX AEP ILLFURTH	CHEMIN DES VIGNERONS	4 033.82
	ROUTE D'ALTKIRCH	300 256.80
	RACCORDEMENT CONDUITE	15 406.67
TRAVAUX AEP ZILLISHEIM	RUE DE DIDENHEIM	651.10
TRAVAUX AEP HEIDWILLER	RUE DE DANNEMARIE	193 189.56
TRAVAUX AEP Mise en place PURGE	Heimsbrunn rue du moulin	2 120.77
TRAVAUX AEP RESERVOIR	POINTS ANCRAGE	3 554.56
<b>TOTAL</b>		<b>565 282.84</b>

### → Les autres dépenses de renouvellement

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

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

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

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



**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 :

**ETAT D'IMPUTATION AU COMPTE DE RENOUVELLEMENT**

**travaux exécutés et réceptionnés en 2018**

contrat : <b>SIE HEIMSBRUNN</b>		H4050		
CHANTIER	LIBELLE	DEBIT	CREDIT	SOLDE
	<b>SOLDE AU 31/12/2017</b>		<b>-437 719,30</b>	
	<b>DOTATION ANNUELLE 2018</b> volume x 0,2401 x Kau 1er janvier (0,15 + 0,85 TT10A/TP10A°)		<b>183 573,00</b>	
67TR/1562A0B9H01-1-01	H4050 HEIMSBRUNN- Branchements	91 349,17		
67TR/1562A0W9H01-1-01	H4050 HEIMSBRUNN RENOUVLMT CPTEURS UNI QM	8 571,30		
67TR/1862A0X9A12-1-01	RNV ECHEL+GAR COR CUVE G RESERV KUEPPEL	2 797,50		
67TR/1862A0X9A13-1-01	RNV ECHELLES CUVE DROITE RESERV KUEPPELE	3 553,00		
67TR/1862A0X9A14-1-01	RNVT CAPOT PUIT 1	1 807,56		
67TR/1862A0X9A15-1-01	RNVT SOFREL RES.HOULE	1 988,36		
67TR/1862A0X9A16-1-01	RNVT SOFREL RES.ESPENHOLTZ	2 388,64		
67TR/1862A0X9A17-1-01	RNVT SOFREL RES.HOFFACKER	1 233,24		
67TR/1862A0X9A18-1-01	RNVT CARTE MODEM GSM RES.ROHRACKER	726,31		
	<b>TOTAL DES CHANTIERS 2018</b>	<b>114 415,08</b>		
	<b>TOTAL GENERAL AU 31/12/2018</b>	<b>114 415,08</b>	<b>-254 146,30</b>	<b>-368 561,38</b>

**FAIT A HOCHSTATT LE 20 Septembre 2019**

**Le Président**



**Michel WILLEMANN**

## 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

#### → Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>2</sup> : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le 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 BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFIP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

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

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

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

## **5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL**

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents<sup>3</sup> affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

#### → **Comptes entre employeurs successifs**

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

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

---

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



## 6. Annexes



# 6.1.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  
572025528

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  
and

2021-08-20

Signature de Franck LEBEUGLE, Directeur Général d'AFNOR Certification

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



Notre système de certification est basé sur la norme ISO 50001:2011. Toute demande de renseignements ou de certificats, contactez-nous à l'adresse suivante : AFNOR Certification, 11 rue François de Pressensé - 93971 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 00 00

Flasquez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat



# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 9001 : 2015**

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

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

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

Ce certificat est valable à compter du (from & expires on)  
This certificate is valid from (year/month/day)

2018-11-10

Jusqu'à  
Until

2021-11-09

Ce document est propriété exclusive d'AFNOR Certification. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de AFNOR Certification est formellement interdite.

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



Flutez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

AFNOR Certification est une marque déposée de AFNOR Certification. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de AFNOR Certification est formellement interdite.  
AFNOR Certification is a registered trademark of AFNOR Certification. Any unauthorized reproduction or use without the written permission of AFNOR Certification is strictly prohibited.





# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

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

Liens complémentaires des sites certifiés en annexe / Complementary list of certified locations en appendix

Ce certificat est valable à compter du (from/valid from)  
This certificate is valid from (from/valid from)

2018-11-10

Jusqu'à  
Until

2021-11-09

Ce document est le bien de AFNOR Certification. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de AFNOR Certification est formellement interdite. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de AFNOR Certification est formellement interdite.

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



Flasquez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

AFNOR Certification est membre de l'Association Française de Normalisation (Afnor). AFNOR Certification est une marque déposée. AFNOR Certification est une marque déposée. AFNOR Certification est une marque déposée.

11 rue Francis de Provençat - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 63 60 00 - F. +33 (0)1 49 17 60 00  
SAS au capital de 18 167 000 € - 470 078 002 RCS Bobigny - www.afnor.org



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

## 6.2.Actualité réglementaire 2018

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 Notre et transfert de compétences**

La loi 2018-702 du 3 août 2018, complétée par la circulaire du 28 août 2018, modifie les modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015, tout en maintenant le principe. Ces modifications portent sur trois points :

- La loi permet dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes. En ce cas, c'est le maintien optionnel de cette compétence au profit des communautés de communes (CC). Cette faculté de report ne concerne pas les communes ayant déjà transféré ces compétences, ni les communautés d'agglomération.
- La loi instaure, à l'instar de la loi dite ALUR, une minorité de blocage pour rendre effectif ce report. Cette minorité de blocage doit être constituée d' « au moins 25% des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20% de la population qui délibèrent en ce sens » et cela avant le 1er juillet 2019.
- Enfin, si après le 1er janvier 2020 une CC n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou à l'une d'entre elle, la loi lui offre la possibilité de se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Cependant, si une minorité de blocage est réunie dans les 3 mois qui suivent l'adoption de la délibération de la CC, le transfert ne sera pas effectif.

Par ailleurs, la loi prévoit que l'exercice par une CC de la compétence assainissement non collectif ne fait pas obstacle à la possibilité de bénéficier d'un report concernant le transfert de la totalité de la compétence eau et assainissement.

#### → **GEMAPI**

Dans une note d'information du 3 avril 2018 (publiée le 5 avril 2018), le Ministère de la Transition écologique et solidaire revient sur les assouplissements apportés à la mise en œuvre de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI). Cette note rappelle l'introduction d'une possibilité de sécabilité dans le transfert des quatre missions attachées à la compétence GEMAPI dont le cadre doit néanmoins rester cohérent par rapport à l'exercice de chacune des missions au regard des caractéristiques de chaque Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI). Cette note précise aussi les modalités de participation financière des départements ou des régions à l'exercice de cette compétence par les EPCI.

#### → **Secret des affaires**

La loi 2018-670 du 30 juillet 2018 et son décret n° 2018-1126 du 11 décembre 2018 transposent en droit français une directive européenne du 6 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués, ou encore secrets des affaires, contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. Les entreprises françaises disposent désormais d'un cadre légal plus protecteur, les secrets des affaires étant reconnus comme composants essentiels de leur capital immatériel. Les collectivités doivent prendre en compte ce contexte.

## → **Commande publique**

L'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 pour la partie législative, complétée par le décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 pour la partie réglementaire, constitue le nouveau code de la commande publique qui codifie à droit constant les ordonnances et décrets « concessions » et « marchés publics » de 2015 et 2016. Le Conseil d'Etat a rappelé à cette occasion que l'égalité de traitement, la liberté d'accès et la transparence des procédures sont les principes fondamentaux de la commande publique.

En toute fin d'année, le décret n°2018-1225 du 24 décembre 2018 ainsi que l'arrêté du 26 décembre 2018 ont complété le dispositif réglementaire en permettant, à titre expérimental et pour une durée de 3 ans, aux acheteurs publics de passer des marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des solutions innovantes dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

## → **Numérique**

### **Protection des données personnelles**

L'ordonnance 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles rappelle l'ensemble des règles applicables à la collecte et au traitement des données à caractère personnel.

### **Signature électronique**

L'arrêté du 12 avril 2018 impose la signature électronique pour tout document sous forme électronique d'un marché public et ceci depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

### **Dématérialisation de la commande publique**

Un premier arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018) rappelle que l'accès aux documents de la consultation pour les marchés publics se fait de manière gratuite, complète, directe et sans restriction.

La procédure de dématérialisation obligeant les potentiels candidats à télécharger les documents de consultation, l'acheteur public doit indiquer les moyens électroniques par lesquels ces documents peuvent être obtenus gratuitement même lorsqu'ils sont très volumineux. Les opérateurs économiques peuvent indiquer à l'acheteur le nom de la personne physique chargée du téléchargement et une adresse électronique afin que les éventuelles modifications apportées aux documents de consultation lui soient communiquées.

L'arrêté fixe également le régime applicable à la copie de sauvegarde qui fera l'objet d'une ouverture si :

- un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou offres transmises par voie électronique,
- la candidature est reçue de manière incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Lorsque la copie de sauvegarde a été ouverte, elle est conservée conformément aux décrets 2016-360 et 2016-361 du 25 mars 2016. Lorsque la copie de sauvegarde n'est pas ouverte ou a été écartée, elle est détruite.

Un second arrêté, également daté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018), définit les "moyens de communication électronique" que sont des outils ou dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique et liste les garanties que doivent respecter ces moyens :

- identité des parties,
- intégrité des données,
- heure et la date exactes de la réception,
- gestion des droits,
- les garanties de niveaux de sécurité exigés sont déterminées par l'acheteur.

Ce même arrêté énonce les obligations à la charge de l'acheteur public.

### → **ICPE /IOTA / Evaluation environnementale**

La loi 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance a apporté quelques allègements en matière d'évaluation environnementale par l'examen dit au cas par cas de certains projets. La loi a par ailleurs étendu la procédure de rescrit, qui permet de figer les règles applicables à un projet, aux redevances des Agences de l'eau.

Le décret 2018-435 du 4 juin 2018 assouplit la nomenclature des projets soumis à étude d'impact (annexée à l'article R122.2 du code de l'environnement). Cette nomenclature précise la liste des projets soumis à évaluation environnementale soit systématiquement soit après examen au cas par cas.

L'arrêté du 24 septembre 2018 qui fixe les règles de calcul et les modalités de constitution des garanties financières, prévues par l'article R. 516-2-I du code de l'environnement, pour les installations « Seveso seuil haut » permet dorénavant à l'exploitant de plusieurs installations de ce type de mutualiser les garanties financières exigées.

Une note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau propose des critères objectifs permettant de hiérarchiser les modalités d'instruction des dossiers selon les enjeux.

### → **Amiante**

Dans une note technique du 5 décembre 2017, la Direction Générale du Travail (DGT) précise le cadre juridique applicable aux interventions susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Dans cinq fiches thématiques, la DGT précise la nature des interventions considérées comme susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Une fiche est dédiée aux spécificités liées aux opérations initiales de repérage de matériaux amiantés. La note revient enfin sur les obligations concernant les modes opératoires, la mise à disposition des travailleurs des EPI (équipements de protection individuelle) adaptés, ainsi que leur renouvellement.

L'arrêté interministériel du 30 mai 2018 (JO du 29 juin 2018) fixe de nouvelles conditions pour le mesurage des niveaux d'empoussièrement d'amiante. Il rend d'application obligatoire la norme NF X 43-269 (2017). L'arrêté modifie également les modalités de contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle à la fibre cancérogène.

### → **Travaux à proximité des réseaux**

La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018. Celle-ci a donné lieu à la publication du décret 2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24 octobre 2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30 novembre 2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Ils ont été complétés par les arrêtés du 29 octobre 2018 (JO du 6 décembre 2018) et du 18 décembre 2018 (JO du 29 décembre 2018) qui dressent la liste des diplômes professionnels justifiant la délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR).

Enfin, l'arrêté du 13 novembre 2018 (JO du 24 novembre 2018) fixe le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

## Service public de l'eau

### → **Facture d'eau**

L'arrêté du 20 novembre 2018 a modifié celui du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eau et d'assainissement. A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2019 lorsque le prix de l'eau varie en cours de période de consommation, le volume consommé pour chaque période tarifaire devra être indiqué ; au cas contraire une notice annexée à la facture devra préciser le mode de répartition des volumes estimés pour chaque période.

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

#### **Transposition des annexes II et III de la directive européenne 2015/1787**

Dans une note d'information du 9 janvier 2018 (mise en ligne le 23 février 2018), la Direction Générale de la Santé détaille pour les préfets et les Agences Régionales de Santé les éléments de références et les outils à leur disposition pour promouvoir la mise en oeuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine. Conformément aux annexes II et III de la directive européenne 2015/1787, la mise en oeuvre des PGSSE relève d'une démarche volontaire, sans caractère d'obligation.

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

Dans une instruction « cadre » aux Agences Régionales de Santé (ARS), en date du 21 mars 2018 (mise en ligne le 30 avril 2018), la DGS annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018. Cette instruction apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise sur lesquels les ARS pourront s'appuyer dans la gestion des situations de non-conformité.

- La première note d'information du 21 mars 2018 (mise en ligne le 26 avril 2018) concerne le contrôle sanitaire et la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine.
- La seconde note d'information du 5 avril 2018 (mise en ligne le 24 mai 2018) porte sur la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine, conformément aux articles R 1321-26 à R 1321-36 du Code de la Santé Publique.

### → **Sécurité sanitaire et matériaux en contact avec l'Eau Destinée à la Consommation Humaine (EDCH)**

Pris en application de l'article R.1321-48 du Code de la Santé Publique, l'arrêté du 18 janvier 2018 (JO du 26 janvier 2018) définit les conditions auxquelles doivent répondre les matériaux et objets étamés (ayant fait l'objet d'un traitement de surface par application d'un revêtement à base d'étain) mis sur le marché et destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation.

Dans un avis publié au JO du 23 janvier 2018, la Direction Générale de la Santé modifie la nature des essais et critères techniques que doivent satisfaire les matériaux et objets, constitués à base de ciment, entrant au contact d'eau destinée à la consommation humaine dans les installations de production, de traitement et de distribution d'eau pour bénéficier d'un certificat de conformité aux listes positives (CLP) indispensable à leur première mise sur le marché. Le précédent avis avait été publié en février 2012.

### → **Traitement des Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH)**

Dans deux avis publiés respectivement aux JO des 21 et 23 décembre 2018, la Direction Générale de la Santé met à jour la liste des modules de filtration membranaire et des réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet (UV) qui bénéficient de l'attestation de conformité sanitaire (ACS) pour être utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine.

### → **Sécurité des systèmes d'information / cybersécurité**

Par extension des dispositions prévues à la loi de Programmation Militaire (LPM), la loi 2018-133 du 26 février définit les mesures destinées à assurer le renforcement de la sécurité des réseaux informatiques et des systèmes d'information conformément à la Directive Européenne 2016/1146 du 6 juillet 2016 (dite « NIS », pour « Network and Information Security »).

Cette loi a donné lieu à la publication de plusieurs textes d'application, à savoir, le décret n°2018-384 du 23 mai 2018, les arrêtés du 13 juin 2018 (JO du 26 juin 2018), 1<sup>er</sup> août 2018 (JO du 3 août 2018) et 14 septembre 2018 (JO du 29 septembre 2018).

La sécurité des réseaux et systèmes d'information consiste en leur capacité de résister à un niveau de confiance donné, à des actions qui compromettent la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité des données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, et de services connexes. Les opérateurs de services considérés comme essentiels (OSE) doivent mettre en œuvre des dispositions relatives à la sécurité de leurs réseaux et de leurs systèmes d'informations.

A travers ces différents textes d'application, le Premier Ministre dresse la liste des services considérés comme essentiels, dont les services publics d'eau, d'assainissement et d'évacuation des eaux pluviales, et fixe les règles de sécurité nécessaires à la protection des réseaux et systèmes d'informations avec pour objectif de garantir un niveau de sécurité, adapté aux risques existants.

Les opérateurs de ces services essentiels (OSE) peuvent être soumis à des contrôles avec des amendes, en cas de non-respect de leurs engagements, entre 75 000 et 125 000 €.

### → **Cahier des Clauses Techniques Générales applicables aux marchés de travaux**

L'arrêté du 28 mai 2018 (JO du 14 juin 2018) modifie certaines dispositions techniques relevant du Cahier des Clauses Techniques Générales (CCTG) applicable aux marchés publics de travaux. Il approuve officiellement des fascicules techniques faisant office de CCTG dans différents secteurs de travaux. Il dresse également la dénomination des six fascicules applicables au secteur de l'eau et de l'assainissement. Ceux-ci sont en cours de refonte au sein de la profession en vue d'une prochaine approbation par voie réglementaire.

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

### → **Substances dans les milieux**

Par une décision d'exécution du 5 juin 2018 (publiée le 7 juin 2018), la Commission Européenne a mis à jour la liste de vigilance des substances à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste comporte huit polluants. Ces derniers sont susceptibles de présenter un risque pour l'environnement mais l'état de la connaissance ne permet pas de le confirmer. Par rapport à la précédente liste publiée en mars 2015, la Commission Européenne introduit trois nouvelles substances et en exclut cinq présentes dans la précédente liste.

## → **Surveillance des milieux aquatiques**

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

Pris au titre des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement, l'arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 30 août 2018) modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface.

La note technique du 26 décembre 2017 (mise en ligne le 24 janvier 2018) du Ministère de la Transition écologique et solidaire à destination des préfets de région précise les modalités de mise en œuvre du suivi des substances de l'état chimique des eaux de surface dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), dans le cadre de la directive cadre sur l'eau conformément à la directive 2013/39/UE du 12 août 2013.

L'arrêté du 17 octobre 2018 (publié au JO du 13 novembre 2018) ajoute le suivi dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), pour les substances de l'état chimique. Il propose également la mise à jour des normes ou des guides techniques pour l'échantillonnage, le traitement et l'analyse des échantillons des éléments de qualité écologique des cours d'eau et plans d'eau de métropole et d'outre-mer.

### **Méthodes d'analyse et agrément des laboratoires**

Dans un avis publié au JO du 14 avril 2018, le Ministère de Transition écologique et solidaire modifie les limites de quantification des paramètres chimiques que doivent satisfaire les laboratoires agréés effectuant des analyses de l'eau et les milieux aquatiques. Ces limites de quantification se déclinent selon chaque matrice environnementale (eau douce, eau saline, sédiment, etc). Cet avis annule et remplace les précédents avis de janvier 2012 et de novembre 2015.

Le décret 2018-685 du 1er août 2018 (JO du 3 août 2018) modifie la procédure d'agrément des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. L'agrément est désormais délivré pour une durée de cinq ans, contre deux ans auparavant. L'Agence Française pour la Biodiversité est chargée de l'instruction des demandes d'agrément.

### **Plans d'actions opérationnels territorialisés**

L'instruction du Gouvernement en date du 14 août 2018, à destination des préfets de département (mise en ligne le 28 août 2018), fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive cadre sur l'eau pour l'année 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

### **Cyanobactéries**

Dans une instruction technique en date du 21 août 2018, la Direction Générale de l'Alimentation du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation dresse l'état de connaissances actuelles sur les épisodes de contamination des cours et plans d'eau douce par des efflorescences de cyanobactéries. Cette instruction propose des lignes directrices des actions à entreprendre en cas d'épisode de développement massif. Elle fait suite à l'occurrence de très nombreux épisodes au cours de l'été 2018.

## → **Protection des données de biodiversité**

Un arrêté du 17 mai 2018 publié le 4 juin 2018 crée une plateforme pour dépôt légal des données acquises par les maîtres d'ouvrage à l'occasion de projets d'aménagement et leur diffusion à titre gratuit. Ce dispositif résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets.



## 6.3. Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

### **Abonnés domestiques ou assimilés :**

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

### **Capacité de production :**

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m<sup>3</sup>/jour).

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

### **Consommateur – abonné (client) :**

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de

service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

#### **Consommation individuelle unitaire :**

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m<sup>3</sup>/client/an).

#### **Consommation globale unitaire :**

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m<sup>3</sup>/consommateur/an).

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

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

#### **Développement durable :**

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

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

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

#### **Eau souterraine influencée :**

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

#### **HACCP :**

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

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

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

- ◆ 0 % : aucune action ;
- ◆ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ◆ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ◆ 50 % : dossier déposé en préfecture ;
- ◆ 60 % : arrêté préfectoral ;

- ◆ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ◆ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

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

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

### **Parties prenantes :**

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

### **Prélèvement :**

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

### **Rendement du réseau de distribution [P104.3] :**

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

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

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

Avec :

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

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

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

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

### **Taux de réclamations [P155.1] :**

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

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

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

### **Volume comptabilisé :**

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

**Volume consommateurs sans comptage :**

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

**Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

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

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

## 6.4. Autres annexes

## 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 2019** jusqu'au **31 Décembre 2019**, 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 04/01/2019





**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° FRL00218519 garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incombent du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

Les garanties s'exercent dans le respect de la législation locale et à concurrence des montants ci-après qui s'entendent par sinistre et pour l'ensemble des sinistres imputés à la période d'assurance, sans pouvoir excéder 30 000 000 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 01/01/2019 au 31/12/2019 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2019 au 31/12/2019 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.

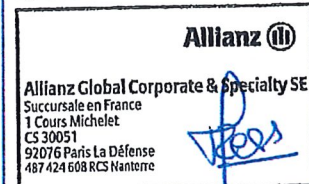
Fait à Paris La Défense, le 04/01/2019

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the Insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :





Notre référence à rappeler  
dans toute correspondance :

N° souscripteur : F18746E  
N° contrat : 1351.001 / 2 85834  
N° SIREN : 572 025 526

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES  
EAUX**

21, rue La Boétie

75008 PARIS

Pour tout renseignement contacter :

Site de gestion  
SMA SA Grands Comptes et International  
8 rue Louis Armand CS 71201- 75738 PARIS CEDEX 15  
Tél : 01.40.59.70.00 / Fax: 01.40.59.70.57

## **CONTRAT D'ASSURANCE RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES NON SOUMIS**

**Attestation d'assurance 2019**  
**Valable à compter du 01/01/2019 jusqu'au 31/12/2019**

La SMA SA certifie que l'assuré désigné ci-dessus est bénéficiaire d'un contrat POLICE ASSURANCE CONSTRUCTION, numéro **F18746E 1351.001 / 2 85834** souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA à effet du 01/01/2017 pour le compte de l'ensemble de ses filiales garantissant, à ce jour, les activités suivantes :

Entreprise générale tous corps d'état, contractant général ou maître d'œuvre dans tous domaines d'activité et notamment dans le domaine des services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :

- Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
- Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
- 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, ..)
- Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
- Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
- 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

**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)





- 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.
- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maitrise 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

**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)





**Ce contrat garantit**

- du fait des activités professionnelles mentionnées ci-avant,
  - pour une participation à des opérations de construction d'un ouvrage non soumis à l'obligation d'assurance,
  - lorsque l'opération n'excède pas 30.000.000 € HT (travaux et honoraires compris), ou que le marché de l'assuré n'excède pas pour les ouvrages suivants :
    - Réseaux de chaleur : 3 000 000 € HT
    - Eoliennes : 3 000 000 € HT y compris honoraires pour la part concernant l'infrastructure
    - Installations photovoltaïques (au sol et sur un ouvrage non soumis) : 3 000 000 € HT
    - Cuves et réservoirs : 3 000 000 € HT
    - Réseaux enterrés : 10 000 000 € HT
- Au-delà de ces montants, l'assuré doit déclarer le chantier concerné et souscrire, auprès de SMA SA, un avenant d'adaptation de garantie. A défaut, il sera fait application d'une règle proportionnelle selon l'article L.121-5 du Code des assurances.
- pour des travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnue par la profession,
  - pour des travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date.

**les conséquences des responsabilités énumérées ci-dessous :**

Nature des garanties	Montant des garanties : sans pouvoir excéder 10 000 000 € par année d'assurance pour l'ensemble des garanties et des assurés
Garantie de responsabilité civile décennale relative aux ouvrages listés à l'article L.243-1-1-I du Code des assurances.	<b>Marché d'entreprise :</b> 5 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
	<b>Marché de maître d'œuvre :</b> 2 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
	<b>Sauf marché relatif à :</b>
	- <b>construction d'éoliennes :</b> 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- <b>réseaux de chaleur :</b> 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- <b>cuves et réservoirs :</b> 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
Garantie dommages en répercussion	- <b>installations photovoltaïques :</b> 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- <b>réseaux enterrés :</b> 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	<b>Tous marchés confondus :</b> 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an

**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





Tous travaux, ouvrages ou opérations de construction ne répondant pas aux conditions précitées peuvent faire l'objet, sur demande spéciale de l'assuré, d'une garantie spécifique, soit par contrat, soit par avenant.

**La présente attestation ne peut pas engager la SMA SA au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.**

Fait à Paris le 7 décembre 2018

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)





<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
N° ASSURE : F18746E N° CONTRAT : 1351.001 / 2 85834 N° SIREN : 572 025 526	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes et International 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> <b>21, rue La Boétie</b> <b>75008 PARIS</b>

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

**Période de validité : du 01/01/2019 au 31/12/2019**

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,
  - o Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
  - o Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
  - o Réservoirs, et bassins de rétention,

**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)





- o Eoliennes,
- o Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- o Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- o Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- o Eclairage public et signalisations,
- o Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- o Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- o Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- o Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- o Ascenseurs, monte charges,
- o Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- o Gestion technique Centralisée
- o Electricité,
- o Installation groupes électrogènes.
- o Plomberie / installations sanitaires
- o Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- o Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- o Murs rideaux et façades industrielles
- o Métallerie, serrurerie
- o Fumisterie Ramonage (tubage)
- o Détection incendie, intrusion
- o Couverture / charpente bois,
- o Ravalement de façades, protection des façades
- o Calfeutrement de joint de construction
- o Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- o Etanchéité de toitures.
- o Revêtements textiles et plastiques,
- o Ingénierie Bâtiment : Maîtrise d'œuvre, études techniques TCE
- o Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- o MOE de désamiantage
- o Maîtrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWC)

**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)





- o Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- o Etudes techniques Vitrerie Miroiterie y compris façades aluminium
- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DROM ;
- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :
  - o 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
  - o 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
  - o 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
  - o travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
  - o 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>,
  - o 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,
  - o 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)







## 2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
<p>Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code.</p> <p>La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>	<p><b>En Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p>
	<p><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.</p>
	<p><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.</p>
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	<p><b>Marché d'entreprise</b> 1 000 000 € épuisable par année d'assurance</p>
	<p><b>Marché de maîtrise d'œuvre</b> 350 000 € épuisable par année d'assurance</p>
<p><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.</p>	

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

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

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA

**SMA SA**

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

www.sma-courtage.com





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

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

---

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

Fait à PARIS  
Le 07/12/2018

Le Directeur général  
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)



# Qualité de l'eau distribuée en 2018

## Synthèse du contrôle sanitaire



www.grand-est.ars.sante.fr

Mars 2019

### S.D.E. DE HEIMSBRUNN ET ENVIRONS

#### ORIGINE DE L'EAU

Le S.D.E. DE HEIMSBRUNN ET ENVIRONS (13 360 habitants)<sup>1</sup> est alimenté en eau par deux forages. Ces ressources en eau ont été déclarées d'utilité publique le 23/04/2010 et disposent de périmètres de protection. Le réseau d'eau potable est exploité par VEOLIA.

L'eau est aérée, neutralisée et désinfectée par javellisation avant distribution. Des prélèvements d'eau sont réalisés au mélange des forages, au réservoir et sur le réseau de distribution.

(1) population au 01/01/2014

#### QUALITE DE L'EAU DU ROBINET

28 prélèvements d'eau ont été réalisés. Les prélèvements et analyses sont réalisés par le laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé.

##### BACTERIOLOGIE

*Absence exigée de bactéries indicatrices de pollution.*

- 28 analyses bactériologiques réalisées sur l'ensemble du réseau d'eau potable.
- 0 analyse non-conforme aux limites de qualité réglementaires.
- Taux de conformité : 100 %

Eau de très bonne qualité microbiologique.

##### DURETE, PH

*Référence de qualité : pH 6,5 à 9*

- Dureté : 16,1°f (degré français)
- pH : 7,8

Eau douce (peu calcaire).

Eau légèrement agressive mais proche de l'équilibre.

##### NITRATES

*Limite de qualité : 50 mg/l*

- Teneur moyenne : 17,0 mg/l
- Teneur maximale : 19,0 mg/l

Ces valeurs témoignent d'une ressource bien protégée des apports en nitrates.

##### CHLORURES, SODIUM ET FLUOR

*Références de qualité*

- Teneur moyenne en chlorures: 24,9 mg/l
- Teneur moyenne en sodium: 16,8 mg/l
- Teneur moyenne en fluor : 0,1 mg/l

*Chlorures : 250 mg/l*

*Sodium : 200 mg/l*

*Fluor : 1,5 mg/l*

##### PESTICIDES

*Limite de qualité : 0,1 µg/l*

Les pesticides recherchés n'ont pas été détectés.

##### MICROPOLLUANTS – SOLVANTS – RADIOACTIVITE – AUTRES PARAMETRES

*Limite(s) de qualité propre(s) à chaque paramètre.*

Les résultats pour les paramètres mesurés sont conformes aux limites de qualité en vigueur.

#### CONCLUSION SANITAIRE

En 2018, l'eau produite et distribuée par le S.D.E. DE HEIMSBRUNN ET ENVIRONS est conforme aux limites de qualité bactériologiques et physico-chimiques en vigueur.



Après quelques jours d'absence laissez couler l'eau avant de la boire



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide

Les limites de qualité sont des valeurs obligatoires. Les références de qualité sont des valeurs guide (voir verso)



Consultez les résultats d'analyses sur [www.eaupotable.sante.gouv.fr](http://www.eaupotable.sante.gouv.fr) sur [www.ars.grand-est.sante.fr](http://www.ars.grand-est.sante.fr)

Agence Régionale de Santé Grand Est

Délégation Territoriale du Haut-Rhin

45 rue de la Fecht - 68000 Colmar  
03 83 40 30 41  
[ars-grand-est-DT68-VSSE@ars.sante.fr](mailto:ars-grand-est-DT68-VSSE@ars.sante.fr)

© 2019 ARS - fotofoxa.com



## LA SIGNIFICATION DES PARAMETRES

Le nombre d'analyses effectuées pour le contrôle sanitaire dépend du nombre d'habitants desservis et du débit de la ressource (forage ou captage de source). Les prélèvements sont réalisés à la ressource, à la production (en sortie de station de traitement par exemple) et sur le réseau de distribution (réservoir de stockage et robinet du consommateur).

La conformité de l'eau est établie en comparant la concentration de certains paramètres à des limites de qualité ou à des références de qualité :

- une limite de qualité est une valeur seuil à respecter impérativement portant sur des paramètres microbiologiques et chimiques constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ;
- une référence de qualité est une valeur seuil à satisfaire portant sur des paramètres microbiologiques, chimiques et radiologiques, établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau.

**QUALITE BACTERIOLOGIQUE** : elle est évaluée par la recherche régulière de bactéries dont la présence dans l'eau de consommation révèle une contamination survenue soit au niveau de la ressource soit en cours de transport. Une absence de traitement, un dysfonctionnement momentané des installations de traitement d'eau ou une insuffisance d'entretien des ouvrages peuvent être à l'origine des résultats non conformes.

**NITRATES** : les nitrates sont des éléments fertilisants, présents naturellement dans les eaux. Les apports excessifs ou mal maîtrisés d'engrais provoquent une augmentation des teneurs en nitrates dans les ressources.

**PESTICIDES** : la présence de pesticides dans les ressources provient d'une mauvaise maîtrise des produits utilisés pour protéger les récoltes ou pour désherber. Par précaution, la valeur réglementaire, très basse, est inférieure au(x) seuil(s) de toxicité connu(s).

**ARSENIC** : l'arsenic est un élément d'origine naturelle, largement répandu dans la croûte terrestre et présent à l'état de trace dans toute matière vivante. C'est un élément classé comme cancérigène. Il peut entraîner également des troubles cardiovasculaires et neurologiques.

**ELEMENTS METALLIQUES** : il s'agit en particulier du plomb, cadmium, mercure, chrome, cuivre, nickel et fer. Leur potentiel toxicologique dépend de leur forme chimique, de leur concentration, du contexte environnemental et de la possibilité de passage dans le corps humain.

## AUTRES RECOMMANDATIONS SANITAIRES

### Pour préserver la qualité de votre eau :

Vérifiez les matériaux constitutifs de vos canalisations et les faire changer s'il y a du plomb et ne jamais raccorder l'installation électrique à la tuyauterie pour faire prise de terre. Ce raccordement peut provoquer des phénomènes électriques accentuant la corrosion des matériaux. Dans un tel cas, il est recommandé de contacter un électricien professionnel avant toute intervention.

Si un traitement complémentaire (purificateur, osmoseur...) est installé, il doit être régulièrement entretenu et réglé par un installateur compétent afin qu'il n'y ait pas de risque de dégradation de la qualité microbiologique ou physico-chimique de l'eau lié à ce dispositif. L'eau ne doit pas être corrosive en sortie de l'installation de traitement.

**DURETE** : la dureté représente les concentrations en calcium et en magnésium présents naturellement dans l'eau de la ressource. Elle est sans incidence sur la santé. Au contraire, le calcium et le magnésium jouent un rôle important dans la physiologie humaine et leur apport par l'alimentation est essentiel. Dans le cas d'une eau ayant une dureté de moins de 10°F, l'installation d'un dispositif d'adoucissement de l'eau ne se justifie pas.

**SODIUM** : le sodium est un métal très répandu dans la croûte terrestre. Il est toujours associé à d'autres éléments chimiques et principalement aux chlorures. Cet élément vital participe à des fonctions physiologiques essentielles.

**CHLORURES** : les chlorures, très répandus dans la nature, sont des composés naturels des eaux. Ils sont peu toxiques mais peuvent à des doses élevées nuire au goût de l'eau et favoriser la corrosion des canalisations.

**FLUOR** : le fluor est un oligo-élément présent naturellement dans l'eau. Des doses modérées sont bénéfiques pour la santé. La valeur limite réglementaire a été fixée pour tenir compte du risque de fluorose dentaire (trace sur l'émail des dents). Lorsque l'eau est peu fluorée, une prévention optimale de la carie dentaire passe par un apport complémentaire de cet élément (sel fluoré, dentifrice fluoré, comprimés...).

**COMPOSES ORGANIQUES VOLATILS (COV)** : les COV sont des molécules de la chimie de synthèse, dérivés des hydrocarbures, ou des éléments issus de la dégradation de ces molécules. Les COV peuvent avoir, à long terme, des effets tératogènes, mutagènes ou cancérigènes.



Ressourcer le monde

Credits photos : © Gallyimages