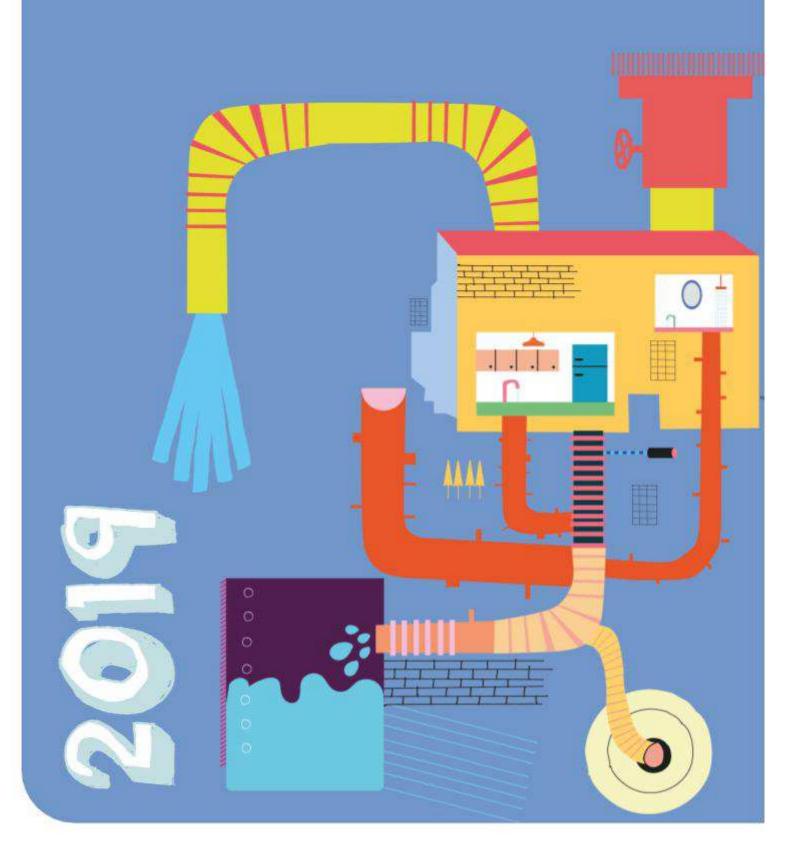


# RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Z.A.C. Paris Nord 2



#### REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

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

#### REPERES DE LECTURE

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

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

Gestion du document	Eric PUJOL	31/03/2020
Validation	Eric GENET	31/03/2020

### **L'édito**



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2019

Monsieur CHASTAGNOL,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégataire qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau ou de l'assainissement de l'année 2019. A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent 24h/24 auprès de vous.

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

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

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

En cette période de renouvellement des équipes municipales et d'éventuels transferts des compétences aux intercommunalités, les femmes et les hommes de Veolia Eau France, représentés par notre Directeur de Territoire sont à vos côtés pour vous permettre d'anticiper ces défis.

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

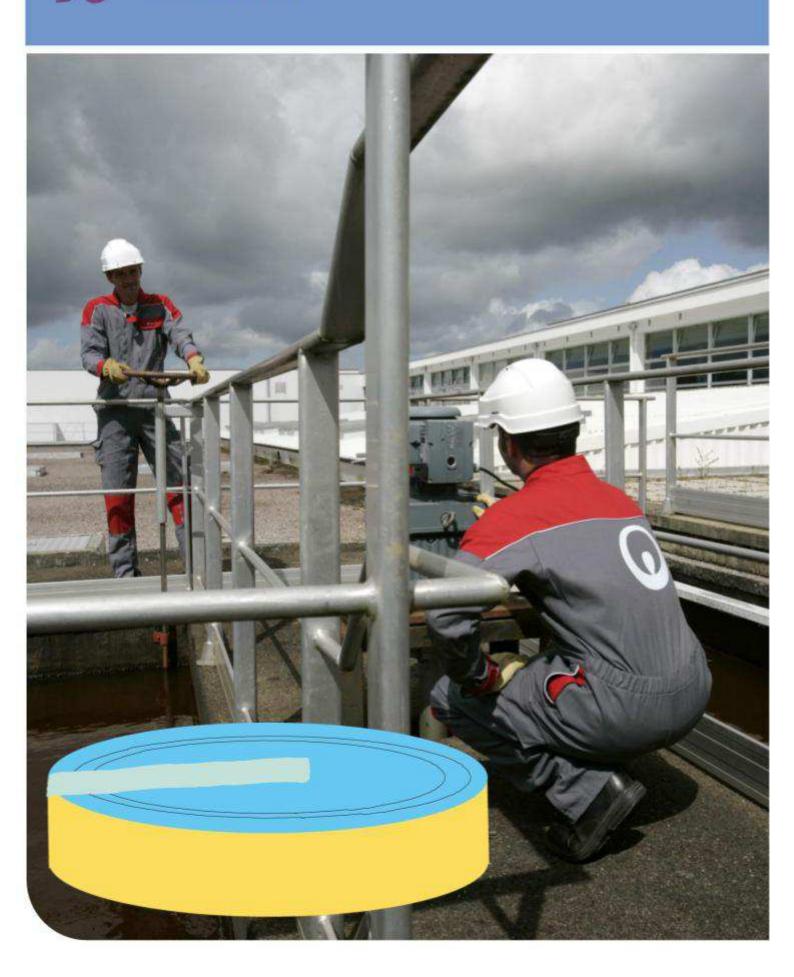
Je vous remercie de la confiance que vous accordez à nos équipes et vous prie d'agréer, Monsieur CHASTAGNOL, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

> Frédéric Van Heems Directeur Général Veolia Eau France

## **Sommaire**

1.	L'ESS	ENTIEL DE L'ANNEE	. 9
	1.1.	Un dispositif à votre service	. 10
	1.2.	Présentation du contrat	. 11
	1.3.	Les chiffres clés	. 12
	1.4.	L'essentiel de l'année 2019	. 13
	1.5.	Les indicateurs réglementaires 2019	. 14
	1.6.	Autres chiffres clés de l'année 2019	. 15
	1.7.	Le prix du service public de l'eau	. 17
2.	LES C	ONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR	
		OMMATION	
	2.1.	Les consommateurs abonnés du service	
	2.2.	La satisfaction des consommateurs	
_	2.3.	Données économiques	
3.		TRIMOINE DE VOTRE SERVICE	
	3.1.	L'inventaire des réseaux	
	3.2.	Les indicateurs de suivi du patrimoine	
4	3.3.	Gestion du patrimoine 10	. 31
4.	LA	PERFORMANCE ET L'EFFICACITE ATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	22
	4.1.	La qualité de l'eau	
	4.1.	La maîtrise des prélèvements sur la	. 33
	4.2.	ressource, volumes et rendement du réseau	27
	4.3.	La maintenance du patrimoine	
	4.4.	Les propositions d'amélioration du	. 44
	7.7.	patrimoine	16
5.	Διινι	EXES	
٠.	5.1.	La qualité de l'eau	
	5.2.	Reconnaissance et certification de service	
	5.3.	Actualité réglementaire 2019	
	5.4.	Glossaire	
	5.5.	Listes d'interventions	
	5.6.	Autres annexes	

## L'essentiel de l'année



## 1.1. Un dispositif à votre service

#### **TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER**



Pour toutes les démarches en lien avec vos abonnements aux services d'eau, vous pouvez nous contacter via plusieurs canaux mis à disposition.

#### **NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE:**

- www.service.eau.veolia.fr
- sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

NOTRE CENTRE SERVICE CLIENT, DONT LES COORDONNEES FIGURENT SUR TOUTE FACTURE

#### VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.

L'exploitation est optimisée de manière à perturber le moins possible les usagers de services.

#### LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES





### 1.2. Présentation du contrat

#### Données clés

Délégataire
 Société Française de Distribution

d'Eau

Périmètre du service
 VILLEPINTE

Numéro du contrat
V4480

Nature du contrat
 Prestation de service

▶ Date de début du contrat
01/07/2016

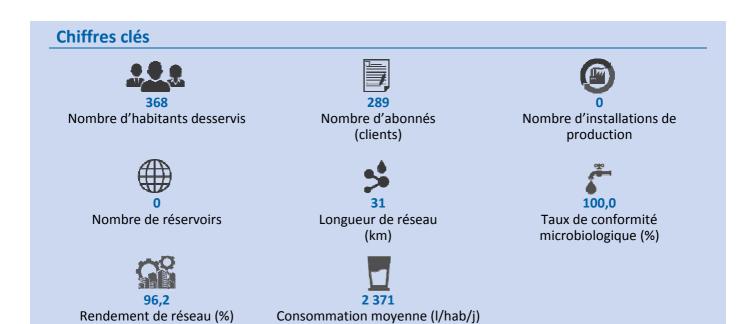
**♦ Date de fin du contrat** 30/06/2026

Les engagements vis-à-vis des tiers

En tant que délégataire du service, Société Française de Distribution d'Eau assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SFDE (Site Usine de production d'Annet)	Achat d'eau à partir de l'usine d'Annet

## 1.3. Les chiffres clés



## 1.4. L'essentiel de l'année 2019

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

**Sur le plan Contractuel**, le contrat actuel arrivera a échéance au 30/06/2026.

Sur le plan de l'alimentation en eau de la collectivité, l'eau distribuée aux abonnés de la la ZAC PN en 2019 est restée d'excellente qualité. En effet, les deux indicateurs de taux de conformité des analyses microbiologiques et physico-chimiques atteignent comme en 2018 le résultat de 100% d'analyses conforment aux limites de qualité.

Sur le plan de la distribution de l'eau, en 2019, 4 fuites ont été réparées. Le rendement du réseau reste à une valeur élevée de performance de 96,2%.

#### **1.4.2.** EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

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

#### LA MISE EN CONFORMITE DES MACHINES

Conscients des enjeux de sécurité et de santé au travail, nous avons engagé une campagne systématique de diagnostics sur les organes en mouvement / machines tournantes, pour l'ensemble des installations que nous exploitons dans le cadre du contrat de délégation de service public de distribution d'eau potable/d'assainissement passé avec votre collectivité.

Nous avons ainsi démarré le diagnostic des équipements concernés à compter de mai 2019 et évaluer les éventuels travaux de remise aux normes.

Assurer la sécurité de nos salariés est pour nous une absolue priorité. C'est pourquoi nous vous proposons de réaliser les travaux qui s'avéreraient nécessaires sur ces équipements dans les plus brefs délais.

Nous ne manquerons pas de vous tenir informés des éventuelles non-conformités relevées et des modalités de remises en état des équipements concernés.

Parallèlement, nous reviendrons rapidement vers vous afin d'examiner ensemble les conditions de prise en charge financières de ces travaux.

## 1.5. Les indicateurs réglementaires 2019

INDICAT	EURS DESCRIPTIFS DES SERVICES	PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	367	368
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m³ TTC	Délégataire	2,48 €uro/m³	2,50 €uro/m³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	<b>1</b> j
INDICAT	TEURS DE PERFORMANCE	PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico- chimiques	ARS (1)	100,0 %	NC %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	75	75
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	95,1 %	96,2 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,15 m³/jour/km	1,80 m³/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	2,15 m³/jour/km	1,65 m³/jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %	0,00 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	100 %	100 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	3,46 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de	la collectivité
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,47 %	0,09 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés

<sup>(1)</sup> La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

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

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

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

	CACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA BUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m³
VP.059	Volume produit	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	456 060 m <sup>3</sup>	454 912 m³
	Volume mis en distribution (m³)	Délégataire	456 060 m <sup>3</sup>	454 912 m³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	433 599 m³	437 672 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	2	4
LE PAT	RIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Nombre d'installations de production	Délégataire	0	0
	Capacité totale de production	Délégataire	0 m³/j	0 m³/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	0	0
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	31 km	31 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	29 km	29 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	346	346
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	0	0
	Nombre de compteurs	Délégataire	326	325
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	62	93
LES CO D'EAU	NSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION	PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	287	289
	- Abonnés domestiques	Délégataire	287	289
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0	0
	Volume vendu	Délégataire	433 599 m³	436 112 m³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	433 599 m³	436 112 m³
	- 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	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	1 933 l/hab/j	2 371 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	735 m³/abo/an	821 m³/abo/an

<sup>(1)</sup> La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
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	86 %	86 %
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Non	Non
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui

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

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

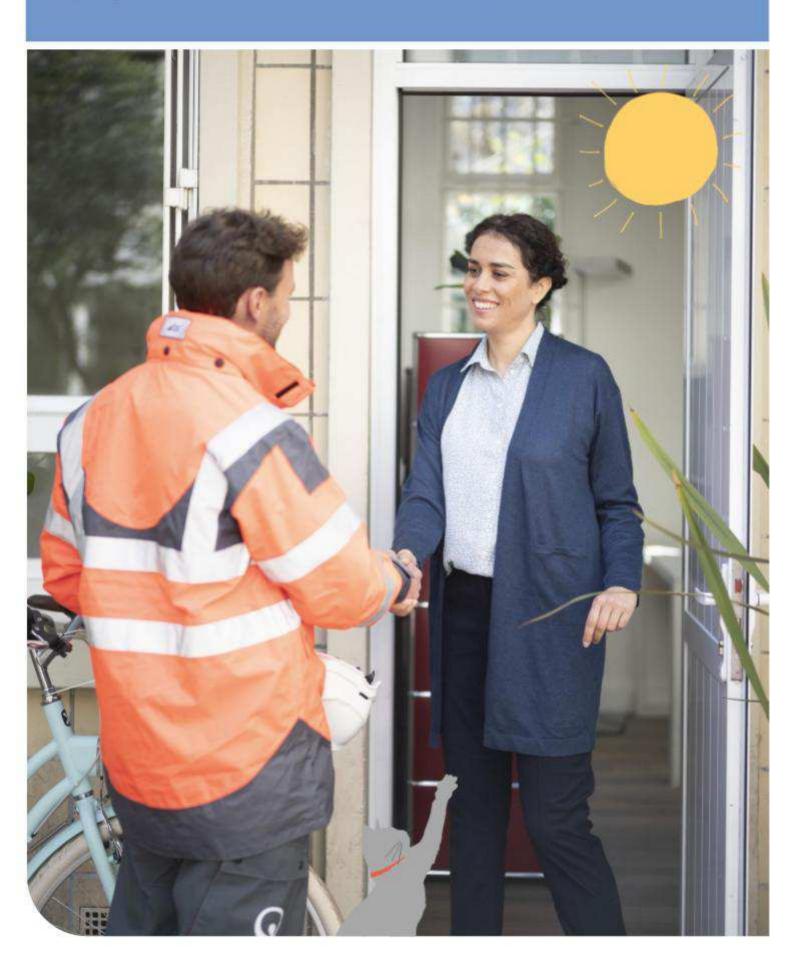
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de VILLEPINTE, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier, est la suivante :

Prix du service de l'eau : 2,50 €/m³

VILLEPINTE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2020	N/N-1
Part délégataire			205,41	207,65	1,09%
Abonnement			46,96	47,44	1,02%
Consommation	120	1,3351	158,45	160,21	1,11%
Part autre(s) collectivité(s)			16,38	16,72	2,08%
Consommation	120	0,1393	16,38	16,72	2,08%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0839	10,07	10,07	0,00%
Organismes publics			50,40	50,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	50,40	50,40	0,00%
Total € HT			282,26	284,84	0,91%
TVA			15,53	15,66	0,84%
Total TTC			297,79	300,50	0,91%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,48	2,50	0,81%

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



### 2.1. Les consommateurs abonnés du service

La fiabilisation régulière de nos bases de données et en particulier la qualification de nos consommateurs, peut générer des modifications dans la présentation des données du rapport qui s'appuie sur cette segmentation. Nous avons réalisé en 2019 un nombre plus important de corrections dans le cadre de la mise en place de notre nouvelle solution de Gestion de la Relation Client ou CRM (Customer Relationship Management). L'impact sur la présentation des données en est plus visible.

#### → Le nombre d'abonnés

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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	284	287	287	289	0,7%
domestiques ou assimilés	284	287	287	289	0,7%
autres que domestiques	0	0	0	0	0%

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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	7	1	13	6	-53,8%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	7	22	19	47	147,4%
Taux de clients mensualisés	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	69,0 %	67,3 %	72,5 %	75,7 %	4,4%
Taux de mutation	2,5 %	7,7 %	6,6 %	16,3 %	147,0%

### 2.2. La satisfaction des consommateurs

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

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

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : être attentionné, cela commence toujours par être à l'écoute de ce que l'on a à nous dire, de ce que l'on pense de nous.

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

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

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2019 sont :

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Satisfaction globale	89	86	86	86	0
La continuité de service	95	95	95	96	+1
La qualité de l'eau distribuée	79	77	75	78	+3
Le niveau de prix facturé	54	55	56	61	+5
La qualité du service client offert aux abonnés	86	80	76	76	0
Le traitement des nouveaux abonnements	90	85	89	83	-6
L'information délivrée aux abonnés	76	76	70	73	+3

#### Composition de votre eau!



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



#### → Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

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

**#1 Qualité**: « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ». **#2 Intervention**: « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents » **#3 Budget**: « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau » **#4 Services**: « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez » **#5 Conseil**: « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

## 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2019 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2016	2017	2018	2019
Taux d'impayés	0,17 %	0,13 %	0,47 %	0,09 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	1 976	1 088	3 269	699
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 151 710	866 613	698 815	764 594

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2019, ce taux pour votre service est de 3,46/ 1000 abonnés.

	2016	2017	2018	2019
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,00	0,00	0,00	3,46
Nombre d'interruptions de service	0	0	0	1
Nombre d'abonnés (clients)	284	287	287	289

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

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

 Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau

- ♦ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau
- Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental

En 2019, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

	2016	2017	2018	2019
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	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
Volume vendu selon le décret (m3)	410 393	436 985	433 599	436 112

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

#### → Les échéanciers de paiement

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

	2016	2017	2018	2019
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	2	0	2	0

## 3. Le patrimoine de votre Service



## 3.1. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

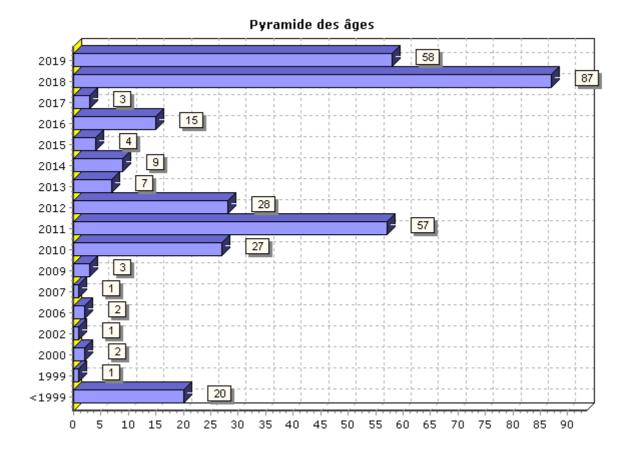
Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Canalisations				-	
Longueur totale du réseau (km)	31,0	31,0	31,0	31,0	0,0%
Longueur de distribution (ml)	30 984	30 996	30 996	31 004	0,0%
dont canalisations	28 569	28 574	28 574	28 582	0,0%
dont branchements	2 415	2 422	2 422	2 422	0,0%
Equipements					
Nombre d'appareils publics	153	153	151	151	0,0%
dont poteaux d'incendie	149	130	126	126	0,0%
dont bouches d'incendie	0	19	21	21	0,0%
dont bornes fontaine	4	4	4	4	0,0%
Branchements					
Nombre de branchements	345	346	346	346	0,0%

	2016	2017	2018	2019	N/N-1	Qualification
Compteurs						
Nombre de compteurs	323	325	326	325	-0,3%	Bien de retour
dont sur abonnements en service	284	287	287	289	0,7%	
dont sur abonnements résiliés sans successeur	39	38	39	36	-7,7%	

Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	40	33	70	44	93	45	325
Age moyen	2 016	2 009	2 010	2 015	2 014	2 016	



## 3.2. 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.

#### **3.2.1.** 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.

	2016	2017	2018	2019
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	28 569	28 574	28 574	28 582
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0

#### 3.2.2. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX [P103.2]

L'obligation de réalisation d'un descriptif détaillé des ouvrages d'eau, tel que le définit l'article D.2224-5-1 du Code Général des Collectivités Territoriales répond à l'objectif de mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux.

Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 2019 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		2017	2018	2019
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	75	75	75	15

Gestion patrim	oine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR				
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)						
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10				
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5				
Code VP	Code VP Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)						
VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15				
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15				
	Total Parties A et B	45	15				
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des résea comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus po	•	·				
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	0				
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10				
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0				
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				
	Total:	120	75				

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.

## 3.3. Gestion du patrimoine 10

#### **3.3.1.** LES RENOUVELLEMENTS REALISES **10**

Le renouvellement des installations techniques du ser0vice conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploit0ation 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 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	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de compteurs	323	325	326	325	-0,3%
Nombre de compteurs remplacés	2	2	62	93	50,0%
Taux de compteurs remplacés	0,6	0,6	19,0	28,6	50,5%

#### → Les réseaux

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice
Réseau (lot)	
COMPTEURS EAU	99

#### → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb		2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de branchements	345	346	346	346	0,0%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	0	0	0	0	0%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	0%	0%	0%	0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0%

<sup>(\*)</sup> inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur

#### 3.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

#### → Les réseaux, branchements et compteurs

	Quantité réalisée	ì
Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)	dans l'exercice	ì
COMPTEURS EAU	1	ı

#### 3.3.3. ENTRETIEN DES PI/BI

Veolia entretient et réalise les tournées des hydrants sur le Parc d'Affaires Internantional de Paris Nord 2. A ce titre, Veolia pourra proposer un chiffrage pour la remise en état des PI/BI en fonction des différentes anomalies constatées sur ces équipements.

Conformément à la convention d'exploitation, Veolia s'engage à réaliser la maintenance préventive et diagnostic des bouches et poteaux incendie propriétés de l'AFU <u>dans la limite de 70 hydrants</u> (au-delà de 70 hydrants, les prestations de vérifications seront facturées selon le BPU) :

- information de l'AFU et du SDIS avant réalisation des contrôles des PI/BI
- vérification annuelle systématique du fonctionnement des PI/BI avec mesure de débit et de pressions statique et dynamique ;
- réalisation des essais
- vérification de la bonne mise en eau du poteau d'incendie,
- vérification de l'accessibilité du poteau d'incendie,
- petit entretien (fixations, joints, graissage),
- relevé des pièces défectueuses apparentes et ne nécessitant pas de terrassement.
- enregistrement dans la base de données cartographique,
- édition de plans avec visualisation des poteaux d'incendie non conformes,
- compte rendu d'intervention à la collectivité

La liste des hydrants contrôlés cette année est disponible en annexes.

<sup>(\*\*)</sup> par le Délégataire et par la Collectivité

## 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. L**E 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	24	54	0
Physico-chimique	60	35	0

#### 4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

#### → Conformité des paramètres analytiques

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

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

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

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

#### 4.1.3. L'EVOLUTION DE LA QUALITE 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 : <a href="http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable">http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable</a>

	2016	2017	2018	2019
Paramètres microbiologiques				
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	1	0	4	4
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	1	0	4	4
Paramètres physico-chimique				
Taux de conformité physico-chimique		98,10 %	100,00 %	
Nombre de prélèvements conformes	0	-1	1	0
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	0	0	1	0

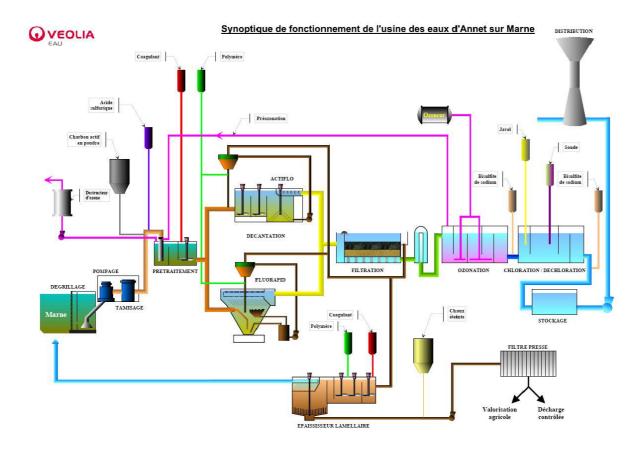
# 4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau

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

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

Le Parc d'Affaires International de Paris Nord 2 est alimentée dans son intégralité par l'usine de production et de traitement d'Annet-Sur-Marne.

Le synoptique de fonctionnement de l'usine d'Annet est disponible ci-dessous.



	Arrêté préfectoral n°09/DAIDD/E/01 du 9 janvier 2009
Protection des ressources	Arrêté préfectoral modificatif n°09/DAIDD/E/56 du 18 septembre 2009
Surveillance des installations	Télésurveillance, vidéo surveillance et gardiennage
Capacité nominale de production	130 000 m³/j
Capacité de stockage	12 000 m <sup>3</sup>

Usine de production	<u>Filière de traitement</u>
	Pompage eau brute
	Dégrillage, tamisage
	<ul> <li>Prétraitement par injection de charbon actif en poudre,</li> </ul>
	<ul> <li>Acidification par injection d'acide sulfurique</li> </ul>
	<ul> <li>Préozonation</li> </ul>
	Coagulation
	<ul> <li>Décantation lestée sur décanteur de type Fluorapide et Actiflo</li> </ul>
	Filtration : sur filtres CAG et bicouche
	Ozonation
	• Déozonation
	Chloration
	<ul> <li>Remise à l'équilibre de l'eau par injection de soude</li> </ul>
	Déchloration
	Refoulement
	<u>Traitement des Eaux de Process</u>
	<ul> <li>Traitement des eaux de lavage des filtres,</li> </ul>
	Traitement des eaux de recyclage des décanteurs

Il n'y a pas eu de modifications importantes de traitement en 2019.

#### Travaux sur le site d'Annet en 2019 :

- Remplacement des canalisations et du système d'injection d'ozone dans la cuve 1 sur l'unité de traitement U2.
- Révisions des pompes sur le refoulement de l'usine (PES6 et PES9)
- Révision des pompes d'injection de réactif (coagulant, javel, bisulfite)
- Poursuite de la mise en place de la loi de programmation militaire sur l'usine débutée en 2018 (audit de l'installation en 2019)
- Remplacement des vannes en sortie des décanteurs et en sortie des filtres
- Maintenance préventive sur les vannes de régulation des filtres
- Opération de maintenance préventive sur l'ozoneur N°1
- Travaux dans un local pour la création d'un poste de commande secours
- Opérations de régénération du charbon dans 5 filtres sur l'usine (périodicité tous les 3 ans) et remplacement des vannes en sortie des filtres U2 concernés par les opérations de régénération du charbon.
- Poursuite en 2019 de l'étude hydraulique pour le renforcement de la protection sur le réseau refoulement secteur IV (anti-belier).
- Finalisation des travaux sur le dépotage acide et remplacement de la panoplie d'injection d'acide.
- Travaux d'entretien et de peinture dans les bâtiments
- Remplacement du système d'extraction d'air dans le bâtiment clarification.

#### Surveillance de la rivière Marne

Date des crues (Turbidité moyenne journalière de l'eau de la Marne > à 50 NTU)

Du 02/02/2019 au 07/02/2019

Turbidité maximale : 204 NTU Turbidité moyenne : 112 NTU

Débit maximal Marne : 276 m³/sDébit moyen Marne : 216 m³/s

Du 11/02/2019 au 14/02/2019

Turbidité maximale : 144 NTU Turbidité moyenne : 105 NTU

Débit maximal Marne: 194 m³/sDébit moyen Marne: 158 m³/s

Le 08/03/2019 Turbidité : 62 NTU Débit moyen Marne : 165 m³/s

Du 18/03/2019 au 25/03/2019

Turbidité maximale : 80 NTU Turbidité moyenne : 67 NTU

Débit maximal Marne : 218 m³/sDébit moyen Marne : 210 m³/s

Du 11/05/2019 au 14/05/2019

Turbidité maximale : 90 NTU Turbidité moyenne : 68 NTU

Débit maximal Marne : 264 m³/sDébit moyen Marne : 173 m³/s

Du 12/12/2019 au 31/12/2019

Turbidité maximale : 276 NTU Turbidité moyenne : 130 NTU

Débit maximal Marne : 364 m³/sDébit moyen Marne : 266 m³/s

Turbidité maximale de l'année : le 28/12/2019, 276 NTU

Nombre de jours avec turbidité supérieure à 50 NTU : 39 jours

Turbidité moyenne annuelle : 21,1 NTU

Débit de la Marne :

Débit maximum
Débit moyen
Débit minimum
364 m3/s,
M3/s,
Débit minimum
28 m3/s

Données débits http://hydro.eaufrance.fr/presentation/procedure.php

#### Pollutions:

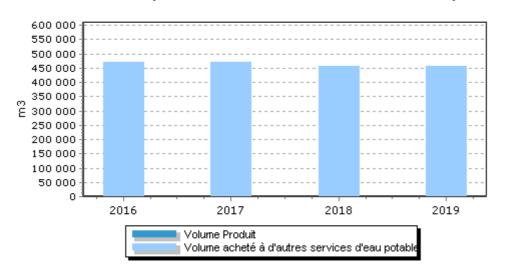
Le 09/07/2019 alerte pollution kérosène : information d'une perte de kérosène sur la zone aéroportuaire d'ADP de Roissy. Le déversement serait évalué entre 240 à 900 m³ de kérosène (Alerte transmise par l'ARS). Surveillance de la qualité de l'eau brute. Pas d'impact sur la Marne.

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

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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume prélevé (m3)	0	0	0	0	0%
Besoin des usines	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	0	0	0	0	0%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	468 956	469 950	456 060	454 912	-0,3%
Volume mis en distribution (m3)	468 956	469 950	456 060	454 912	-0,3%

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



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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	468 956	469 950	456 060	454 912	-0,3%
SFDE (Site Usine de production d'Annet)	468 956	469 950	456 060	454 912	-0,3%

# **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 :

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	410 393	436 985	433 599	436 112	0,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	410 393	436 985	433 599	436 112	0,6%
domestique ou assimilé	410 393	436 985	433 599	436 112	0,6%
autres que domestiques	0	0	0	0	0%

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

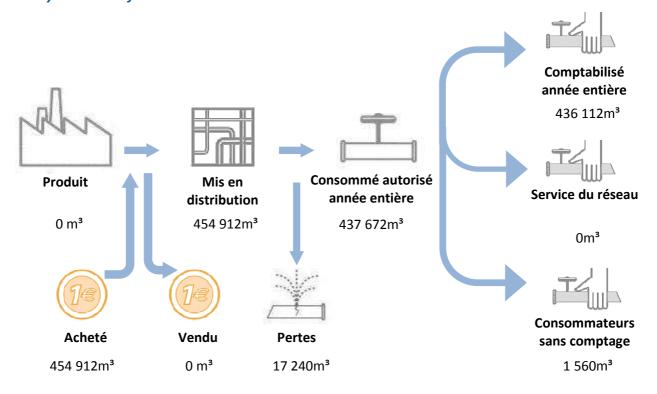
	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume vendu (m3)	410 393	436 985	433 599	436 112	0,6%
dont clients individuels	154 400	179 682	176 379	228 262	29,4%
dont clients industriels	150 698	159 843	174 675	117 384	-32,8%
dont clients collectifs	105 295	97 460	82 545	90 277	9,4%
dont appareils publics	0	0	0	189	100,0%

#### → Le volume consommé

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

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	410 393	436 685	433 599	436 112	0,6%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	410 393	436 685	433 599	436 112	0,6%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	0	0	0	1 560	100%
Volume de service du réseau (m3)	0	0	0	0	0%
Volume consommé autorisé (m3)	410 393	436 685	433 599	437 672	0,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	410 393	436 685	433 599	437 672	0,9%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	52,00	52,00	0,0%

#### → Synthèse des flux de volumes



#### **4.2.3.** LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2019 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt	Objectif Rdt	ILP	ILVNC	ILC
	(%)	Grenelle2(%)	(m³/j/km)	(m³/j/km)	(m³/j/km)
2019	96,2	73,39	1,65	1,80	41,95

<u>Rdt (</u>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

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

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

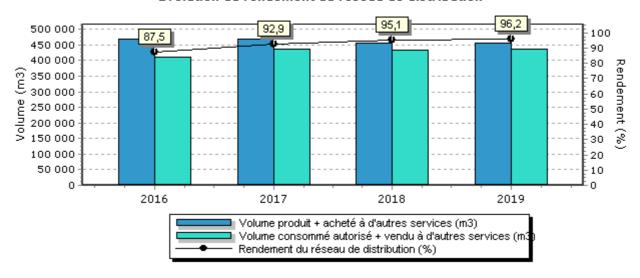
 $\underline{ILC}$  (indice linéaire de consommation ( $m^3$ /j/km): (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	87,5 %	92,9 %	95,1 %	96,2 %	1,2%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	410 393	436 685	433 599	437 672	0,9%
Volume produit (m3)	0	0	0	0	0%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	468 956	469 950	456 060	454 912	-0,3%

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

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

#### Evolution du rendement du réseau de distribution



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2019 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2019.

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

	2016	2017	2018	2019
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	5,60	3,19	2,15	1,80
Volume mis en distribution (m3)	468 956	469 950	456 060	454 912
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	410 393	436 685	433 599	436 112
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	28 569	28 574	28 574	28 582

							2016	2017	2018	2019
Indice (A-B)/(L/	linéaire 1000)/365	de	pertes	en	réseau	(m3/km/j)	5,60	3,19	2,15	1,65
Volume mis en distribution (m3)				468 956	469 950	456 060	454 912			
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)					410 393	436 685	433 599	437 672		
Longueur de canalisation de distribution (ml) L				28 569	28 574	28 574	28 582			

# 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 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.

#### 4.3.2. LES RECHERCHES DE FUITES

#### → Par corrélation

Commune	Date	Points d'écoute	Jours d'écoute	Résultat
ZAC PARIS NORD 2	Du 04/07/2019 Au 09/07/2019	208	3	1 suspicion de fuite Pas de fuites avérées



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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Nombre de fuites sur branchement	0	2	1	0	0	0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,0	0,6	0,3	0,0	0,0	0%
Nombre de fuites sur compteur	1	4	0	2	3	50,0%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	2	0	1	100%
Nombre de fuites réparées	1	6	3	2	4	100,0%



# 5.1. La qualité de l'eau

#### **5.1.1.** 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	4	4	9	9	13	13	
Physico-chimie	0	0	0	0	0 0		

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	NC	NC	NC

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

L'eau distribuée de la ZAC PN2 provient de la ZD du SIAEP TC disponible sur demande

#### → 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>&</sup>lt;sup>1</sup> Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

	Contro	ôle sanitaire	Surveillance	par le délégataire
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres sou	mis à Limite de Qualit	:é		
Microbiologique	8	8	18	18
Physico- chimique				
Paramètres sou	mis à Référence de Q	ualité		
Microbiologique	16	16	36	36
Physico- chimique	44	44	35	35
Autres paramèt	res analysés			
Microbiologique				
Physico- chimique	16			

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

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

#### **ZD - SIAEP DE TREMBLAY**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	13	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		56	13	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		40	13	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	13	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	13	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	13	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.5	7.55	7.7	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.37	7.705	7.89	4	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	4	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Turbidité	0.05	0.111	0.2	13	NFU	<= 2
Température de l'eau	7.1	13.567	22.8	12	°C	<= 25
Fer total	0	5.5	22	4	μg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	484	597.25	709	4	μS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0.035	0.058	4	mg/l	<= 0.2
Chlore libre	0	0.157	0.44	13	mg/l	
Chlore total	0.01	0.218	0.51	13	mg/l	

# 5.2. 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) (\*)





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 FAUX 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 locatio

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN 572025526

des sites certifiés en pages suivantes I List of certified locations on the follo

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

2018-11-11

2021-08-20



Franck LEBEUGLE

seansé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 40 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 6 - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afror.org







N° 2015/69287.5 Page 1 / 6

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

#### **VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes : for the following activities:

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

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

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

ISO 9001: 2015

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

Siège: 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

2021-11-09



Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification







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**

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.

ISO 14001: 2015

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

Siège: 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

2018-11-10

2021-11-09

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

11 rue Fisancia de Pressansé - 69571 La Plaine Saint-Danis Codex - Fisance - T. +33 (0)1 41 52 80 00 - F. +33 (0)1 40 17 00 00 SAS au capital de 18 187 000 € - 470 076 002 RCS Biologiey - www.affonc.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.

# 5.3. Actualité réglementaire 2019

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

### Services publics locaux

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

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

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

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

#### → Commande publique

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

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

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

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

#### → Facturation électronique

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

#### → ICPE /IOTA / Evaluation environnementale

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

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

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

#### → Amiante

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

#### → Travaux à proximité des réseaux

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

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

L'arrêté du 5 novembre 2019 (JO du 24 novembre 2019) fixe, pour l'année 2019, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr) référencie les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

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

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

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

- développement ou un risque de développement d'arboviroses transmises par les moustiques et constituant une menace pour la santé de la population.
- Un second arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 28 juillet 2019) précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance entomologique (c-à-d, des insectes), d'intervention autour des détections et de prospection, de traitement et travaux autour des lieux fréquentés par les cas humains de maladies transmises par les moustiques vecteurs.

### Service public de l'eau

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

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

#### → Captages d'eau potable

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) relative à l'organisation et à la transformation du système de santé introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable. Cet article prévoit d'instaurer un unique périmètre de protection immédiate pour les captages d'eau d'origine souterraine à faible débit, à savoir, moins de 100 m3 par jour. Les modalités d'établissement de ce périmètre feront l'objet d'un arrêté ministériel. Lorsque les résultats d'analyse de la qualité de l'eau ne satisferont pas aux critères de qualité établis par cet arrêté, un périmètre de protection rapprochée, voire éloignée, pourront être dans ce cas instaurés.

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

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

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

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

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

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

#### → Equipements sous pression

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

### Biodiversité et Qualité des milieux

#### → Substances dans les milieux

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

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

#### → Surveillance des milieux aquatiques

#### Evaluation des masses d'eau

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

#### Zones vulnérables et zones sensibles

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

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

# 5.4. Glossaire

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

#### **Abonnement:**

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

#### Abonnés domestiques ou assimilés :

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

#### Capacité de production :

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

#### Certification ISO 14001:

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

#### **Certification ISO 9001:**

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

#### Certification ISO 22000:

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

#### Certification ISO 50001:

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

#### Certification OHSAS 18001:

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

#### Consommateur – abonné (client) :

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

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

#### Consommation individuelle unitaire:

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

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

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

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

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

#### Développement durable :

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

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

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

#### Eau souterraine influencée :

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

#### **HACCP:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Parties prenantes:

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

#### Prélèvement:

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

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

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

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

Objectif Rdt Grenelle 2 = Min (A + 0.2 ILC; 85)

#### Avec:

- ♦ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ILC : Indice Linéaire de Consommation (m³/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;
- ♦ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm³/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

#### Réseau de desserte :

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

#### Réseau de distribution :

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

#### Résultat d'analyse :

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

#### Taux d'impayés [P154.0]:

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

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

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

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

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

#### Taux de mensualisation :

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

#### Taux de prélèvement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

#### Volume comptabilisé :

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

#### Volume consommateurs sans comptage:

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

#### Volume consommé autorisé :

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

#### Volume de service du réseau :

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

#### Volume mis en distribution :

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

#### **Volume produit:**

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

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

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

# 5.5. Listes d'interventions

#### **5.5.1.** LISTE DES FUITES SUR EQUIPEMENTS

Commune	Date de réalisation	Voie	Equipement	Commentaires
ZAC PARIS NORD 2	24/01/2020	ROUTE RD 40 ZAC PN2	VENTOUSE	FUITE SUR ROBINET VENTOUSE

#### **5.5.2.** LISTE DES ARRETS D'EAU NON PROGRAMMÉS

Commune	Date intervention	Type o intervention	Linéaire coupé en m	Durée en mn
ZAC PARIS NORD 2	24/01/2020	FUITE SUR ROBINET VENTOUSE	300	180

# 5.6. Autres annexes

#### **5.6.1.** HYDRANTS CONTROLES

									Pression		
n°Hydrant	Commune	n°voie	Libellé voie	Type PI-BI	Marque	Modèle	Ø <b>hyd</b> rant	Stati- que (bar)	à 60m3/h ou 120m3/h(bar)	statut	Etat
1029-1	ROISSY EN FRANCE		AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100			Public	NON CONFORME
1029-2	ROISSY EN FRANCE		AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100	4,2	3,8	Public	CONFORME
1032	ROISSY EN FRANCE	125	AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	150	4,5	3,8	Public	CONFORME
1035	ROISSY EN FRANCE	123	RUE DE LA BELLE ETOILE	Bouche incendie	BAYARD		100	4,5	4,2	Public	CONFORME
1036	ROISSY EN FRANCE	161	RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	BAYARD		100	4,5	3,8	Public	CONFORME
1038	ROISSY EN FRANCE	74	RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	150	4,5	4	Public	CONFORME
1043	ROISSY EN FRANCE		RUE DE LA BELLE ETOILE	Bouche incendie	BAYARD		100	4,2	3,8	Public	CONFORME
1044	ROISSY EN FRANCE		RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	BAYARD		150	4,2	3,5	Public	CONFORME
1045	ROISSY EN FRANCE	165	RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	BAYARD		100	4,2	3,8	Public	CONFORME
1048	ROISSY EN FRANCE		AVENUE DE LA PYRAMIDE	Bouche incendie	BAYARD		100	4	3,8	Public	CONFORME
1049	ROISSY EN FRANCE		RUE DE LA BELLE ETOILE	Bouche incendie	BAYARD		100	4	3,5	Public	CONFORME
1050	ROISSY EN FRANCE		RUE DE LA BELLE ETOILE	Bouche incendie	BAYARD		100	4	3,5	Public	CONFORME
1051	ROISSY EN FRANCE		AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	P-A-M	ATLAS	150	4	3	Public	CONFORME
1052	ROISSY EN FRANCE	209	RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	BAYARD		150	4	3,2	Public	CONFORME
1054	ROISSY EN FRANCE		RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100	3,8	3,2	Public	CONFORME
1055	ROISSY EN FRANCE		AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100	4	3,5	Public	CONFORME
1056	ROISSY EN FRANCE		AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100	4	3,5	Public	CONFORME

1057	ROISSY EN FRANCE	383	RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100	3,5	3	Public	CONFORME
1061	ROISSY EN FRANCE	4	RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	P-A-M		100	4,5	3,5	Public	CONFORME
1062	ROISSY EN FRANCE		RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	BAYARD		100	4,2	3,5	Public	CONFORME
1063	ROISSY EN FRANCE		AVENUE DE LA PLAINE	Bouche incendie	BAYARD		100	4	3,5	Public	CONFORME
1064	ROISSY EN FRANCE	57	RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	BAYARD		150	4,5	3,8	Public	CONFORME
1065	ROISSY EN FRANCE	139	RUE DE LA BELLE ETOILE	Poteau incendie	P-A-M	ATLAS	100	4,5	3,8	Public	CONFORME
1066-1	ROISSY EN FRANCE		AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100	4,2	3,8	Public	CONFORME
1066-2	ROISSY EN FRANCE		RUE DES BUTTES	Poteau incendie	BAYARD		100	4	3,5	Public	CONFORME
1067	ROISSY EN FRANCE		RUE DES BUTTES	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100	4	3,8	Public	CONFORME
1068	ROISSY EN FRANCE		AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	BAYARD		150	4,5	3,5	Public	CONFORME
1076	ROISSY EN FRANCE		AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100	4	3,5	Public	CONFORME
30161	TREMBLAY EN FRANCE		AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	P-A-M	TRI 100	100	5,8	4,2	Public	CONFORME
30162	TREMBLAY EN FRANCE		RUE DES LIEVRES	Bouche incendie	BAYARD		100			Public	NON CONFORME
30163	TREMBLAY EN FRANCE		RUE DES PERDRIX	Bouche incendie	BAYARD		100	4,8	4,2	Public	CONFORME
30173	TREMBLAY EN FRANCE		AVENUE DE LA PLAINE	Poteau incendie	P-A-M	ATLAS	100	4,5	4	Public	CONFORME
30175	TREMBLAY EN FRANCE	5	RUE DES CHARDONNERETS	Bouche incendie	BAYARD		100	4,5	4	Public	CONFORME
30176	TREMBLAY EN FRANCE		RUE DE L ETANG	Bouche incendie	P-A-M		100	4,5	3,8	Public	CONFORME
30183	TREMBLAY EN FRANCE		RUE DE L ETANG	Bouche incendie	BAYARD		100	4,8	4,2	Public	CONFORME
30185	TREMBLAY EN FRANCE	227	AVENUE DES NATIONS	Bouche incendie	BAYARD		100			Public	NON CONFORME
30186	TREMBLAY EN FRANCE	44	RUE DES CHARDONNERETS	Bouche incendie	BAYARD		100	4,5	4	Public	CONFORME
30202	TREMBLAY EN FRANCE		AVENUE DE LA PYRAMIDE	Poteau incendie	P-A-M	ATLAS	100	4	3,8	Public	CONFORME
30204	TREMBLAY EN FRANCE		AVENUE DE LA PYRAMIDE	Bouche incendie	BAYARD		100	4,8	3,5	Public	CONFORME
30224	TREMBLAY EN FRANCE		AVENUE DE LA PYRAMIDE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	150	4	3,8	Public	CONFORME
30253	TREMBLAY EN FRANCE		AVENUE DES NATIONS	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	150	4	3,5	Public	CONFORME
30971	TREMBLAY EN FRANCE	53	AVENUE DU BOIS DE LA PIE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100	5	4,5	Public	CONFORME
30972	TREMBLAY EN FRANCE	88	AVENUE DE LA PLAINE	Poteau incendie	BAYARD		100	4,5	4	Public	CONFORME

30973	TREMBLAY EN FRANCE		AVENUE DE LA PLAINE	Poteau incendie	P-A-M	TRI 100	100	4,5	4	Public	CONFORME
30975	TREMBLAY EN FRANCE		AVENUE DES NATIONS	Poteau incendie	P-A-M		100	4,8	4	Public	CONFORME
30978	TREMBLAY EN FRANCE		AVENUE DE LA PYRAMIDE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	100	4,2	3,5	Public	CONFORME
30979	TREMBLAY EN FRANCE	180	RUE DES CHARDONNERETS	Poteau incendie	P-A-M	ATLAS	150	3,5	3	Public	CONFORME
30980	TREMBLAY EN FRANCE		RUE DES CHARDONNERETS	Poteau incendie	P-A-M	ATLAS	100	3,5	3	Public	CONFORME
30981	TREMBLAY EN FRANCE		RUE DES CHARDONNERETS	Poteau incendie	P-A-M	ATLAS	150	3,5	3	Public	CONFORME
80150	VILLEPINTE	154	ALLEE DES ERABLES	Bouche incendie	BAYARD		100	4,5	4	Public	CONFORME
80151	VILLEPINTE	186	ALLEE DES ERABLES	Poteau incendie	BAYARD		100	4,5	4	Public	CONFORME
80152	VILLEPINTE	78	ALLEE DES ERABLES	Poteau incendie	BAYARD		100	4,5	4	Public	CONFORME
80153	VILLEPINTE	48	ALLEE DES ERABLES	Bouche incendie	BAYARD		100	4,5	4	Public	CONFORME
80154	VILLEPINTE	20	ALLEE DES ERABLES	Bouche incendie	BAYARD		100	4,5	4	Public	CONFORME
80155	VILLEPINTE		RUE DES PERDRIX	Poteau incendie	P-A-M		100	4,5	4	Public	CONFORME
80156	VILLEPINTE		AVENUE DE FRANCE	Poteau incendie	P-A-M		100			Public	NON CONFORME
80164	VILLEPINTE	301	RUE DES PERDRIX	Bouche incendie	BAYARD		100	4,5	4	Public	CONFORME
80172	VILLEPINTE	177	ALLEE DES ERABLES	Bouche incendie	BAYARD		100	4,2	3,8	Public	CONFORME
80186	VILLEPINTE		RUE DES CHARDONNERETS	Poteau incendie	BAYARD		100	4,5	3	Public	CONFORME
80198	VILLEPINTE		AVENUE DES NATIONS	Poteau incendie	BAYARD		100	4	3,8	Public	CONFORME
80199	VILLEPINTE		AVENUE DES NATIONS	Bouche incendie	BAYARD		150	4	3,8	Public	CONFORME
80237	VILLEPINTE	12	RUE DES VANESSES	Poteau incendie	BAYARD		150	4,5	4,2	Public	CONFORME
80973	VILLEPINTE		AVENUE DE LA PLAINE	Poteau incendie	P-A-M		100	4,8	4,2	Public	CONFORME
80974	VILLEPINTE		RUE DES EPIS	Poteau incendie	P-A-M	ATLAS	150	5	4,2	Public	CONFORME
80975	VILLEPINTE		AVENUE DE FRANCE	Poteau incendie	P-A-M	TRI 100	150	5	4,2	Public	CONFORME
80976	VILLEPINTE		AVENUE DE FRANCE	Poteau incendie	BAYARD	SAPHIR	150	4,8	4,2	Public	CONFORME

Ressourcer le monde