



<i>Nombre de membres au Conseil Métropolitain : 100 titulaires – 41 suppléants</i>	<i>Conseillers en fonction : 100 titulaires – 41 suppléants</i>	<i>Conseillers présents : 60 Dont suppléant(s) : 0 Pouvoirs : 19 Absent(s) excusé(s) : 35 Absent(s) : 5</i>
--	---	---

Date de convocation : 6 décembre 2022

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL METROPOLITAIN

Séance du Lundi 12 décembre 2022,

Sous la présidence de Monsieur Jean-Luc BOHL, 1er Vice-Président de Metz Métropole, Maire de Montigny-lès-Metz.

Secrétaire de séance : Pascal GAUTHIER.

Point n° 2022-12-12-CM-24 :

Délégation de Service Public relative à l'exploitation de la compétence eau potable sur la Communauté de Communes Haut Chemin - Pays de Pange et l'Eurométropole de Metz - Rapport Annuel 2021.

Rapporteur : Monsieur Jean-Luc BOHL

Le Conseil,
Les Commissions entendues,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment son article L. 1411-3,
VU le Code de la Commande Publique, et notamment son article L. 3131-5,
VU le contrat de Délégation de Service Public en date du 1^{er} novembre 2007 relatif à la compétence eau potable sur la Communauté de Communes Haut Chemin – Pays de Pange et Metz Métropole passée avec la Société VEOLIA - Mosellane des Eaux,
VU le rapport du délégataire chargé de l'exploitation de la compétence eau potable pour la Communauté de Communes Haut Chemin – Pays de Pange et Metz Métropole, présenté pour l'exercice 2021 et une synthèse annexés à la présente délibération,
VU l'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux en date du 30 novembre 2022,

PREND ACTE de ce rapport et de la synthèse annexés à la présente délibération.

Metz, le 13 décembre 2022

Le Secrétaire de séance

Pascal GAUTHIER
Directeur Général des Services



Pour extrait conforme
Pour le Président et par délégation
La Secrétaire Générale

Marjorie MAFFERT-PELLAT

Délégation de Service Public

EAU POTABLE –ARS-LAQUENEXY, NOISSEVILLE, NOUJILLY

Synthèse du rapport annuel

en application de l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales

Exercice 2021

"Toutes les informations fournies dans le présent rapport sont issues des diverses documentations mises à disposition par la société (notamment rapport annuel d'activité)".

EAU POTABLE ARS-LAQUENEXY, NOISSEVILLE, NOUILLY

HISTORIQUE :

Le comité syndical du Syndicat des Eaux du Sillon de l'Est Messin (SESEM) a signé un contrat de délégation de service public d'eau potable pour une durée de 15 ans à compter du 1^{er} novembre 2007 à échéance le 31 octobre 2022.

En 2017, le Préfet a constaté le transfert de la compétence "Eau potable" des communes de : Ars-Laquenexy, Noisseville et Nouilly, communes membres du SESEM, vers METZ METROPOLE.
Par arrêté préfectoral du 20 décembre 2019, le Préfet a prononcé la dissolution du SESEM à effet au 31 décembre 2019.

Ainsi, un avenant n°1 au contrat de DSP en cours a été signé entre la Société Mosellane des Eaux (SME), Metz Métropole et la Communauté de communes Haut Chemin Pays de Pange afin de prendre acte de la scission du contrat et de la substitution du syndicat par les deux EPCI, pour les communes situées sur leurs territoires respectifs.

Cette substitution prend effet le 1^{er} janvier 2020. A la lecture des dernières années d'exercice du SESEM, il a été remarqué que les communes d'Ars-Laquenexy, Nouilly, Noisseville représentaient en moyenne 40% des volumes distribués du SESEM. Il a été décidé, avec la Communauté de Commune du Haut-Chemin Pays de Pange de répartir l'actif et le passif du SESEM à 40% pour Metz Métropole et 60% pour la Commune du Haut-Chemin Pays de Pange.

Le rapport annuel du délégataire concernant l'activité de l'année 2021 est synthétisé dans le présent document.

Les communes du périmètre de cette DSP sont les suivantes :

Metz Métropole	CC Haut Chemin Pays de Pange
Ars-Laquenexy	Charleville sous-bois
Nouilly	Faily
Noisseville	Glatigny
	Hayes
	Marsilly
	Ogy-Montoy-Flanville
	Retonfey
	Sainte-Barbe
	Servigny les Sainte Barbe
	Vry

		Tableau de bord - Délégations de Service Public		
Service : Direction Organisation, Méthodes, Contrôle de Gestion, Evaluation Année : 2021		Code délégation : O_SESEM	Date : 12 septembre 2022	
Service gestionnaire : Direction du cycle de l'eau et de l'énergie		Politique publique : Améliorer la qualité de vie Domaine d'activité : Eau potable		
Service gestionnaire : Eau potable Année : 2021		INDICATEURS ↓ Activité		
Etablissement Situé à : 103 rue aux Arènes 57 METZ Nature du contrat : Affirmage Signé le : 01/11/2007 Avec effet au : 01/11/2007 Échéance : 31/10/2022 Durée : 35 ans		Éléments Financiers (En euros)		
		2019 927 740 €	2020 981 478 €	2021 1 140 950 €
		134 227 €	-193 917 €	46 019 €
		201 956 €	186 844 €	221 535 €
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38	38	42
		89,6%	75,7%	87,6%
		38		

1. COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION (en € HT)

Délégation :	Compte de résultat de la délégation				
	Année		2021		Ecart en % 2021 - 2020
	2020	2021	Ecart en €		
Eau potable Ars-Laquenexy Noisseville Nouilly					
Produits d'exploitation					
Recettes Activité	981 478	1 140 950	159 472		16%
Production stockée immob.	-	-	-		
Subventions	-	-	-		
Autres Produits et reprises	-	-	-		
Total Produits d'exploitation	981 478	1 140 950	159 472		16%
Charges d'exploitation					
Achats, Serv Ext et autres	996 139	861 089	- 135 050		-14%
Sous traitance	104 568	140 955	36 387		35%
Charges de personnel	119 984	160 476	40 492		34%
Redevances Collectivité	-	-	-		
Frais de siège	14 019	26 483	12 464		89%
Dotations aux amortissements	9 158	9 295	137		1%
Dotations aux provisions	17 710	19 147	1 437		8%
Autres charges	11 803	10 403	- 1 400		-12%
Total Charges d'exploitation	1 168 813	1 086 893	- 81 920		-7%
Résultat d'exploitation	- 187 335	54 057	241 392		
Excédent Brut d'Exploitation	- 148 664	92 902	241 566		
Résultat financier	-	-	-		
Résultat exceptionnel	- 6 582	8 038	1 456		22%
Impôts bénéfice	-	-	-		
Résultat net	- 193 917	46 019	239 936		

2. ELEMENTS FINANCIERS

Commune	Nb d'abonnés 2021	Volume vendu en m3 2021
Ars Laquenexy	352	137 913 m ³
Noisseville	492	58 945 m ³
Nouilly	252	30 879 m ³
Total Metz Metropole	1 096	227 737 m³
Total DSP	4 004	618 608 m ³
% Metz Metropole/DSP	27,3 %	36,8 %

Les communes du territoire de Metz Métropole représentent 27 % des abonnés de cette DSP anciennement gérée par le SESEM. Les volumes vendus pour ces communes représentent 37% des volumes totaux vendus par le délégataire.

Le volume d'eau total vendu en 2020 était de 540 176 m³ et de 618 608 m³ en 2021 soit une nette augmentation de 13% environ, soit 78 m³.

Le chiffre d'affaires de l'année 2021 est de 1 141 k€, il a augmenté de 16% (+159 k€) par rapport à 2020. Il est composé des :

- Recettes liées à l'exploitation du service, d'un montant de 1 014 k€ en 2021 soit 89 % du chiffre d'affaires.
 - Les tarifs de vente du délégataire diminuent légèrement de -0.38 % entre le 1er janvier 2021 et le 1er janvier 2022 suite à la revalorisation des indices actualisant les tarifs :
 - L'abonnement passe de 56,30 € en 2021 à 57,02 € en 2022
 - Le prix de la consommation pour 120 m³ passe de 146,41 € à 148,30 € en 2022
 - La préservation des ressources en eau a nettement diminué passant de 8,77 au 01/01/21 à 5,03 au 01/01/22.
- Produits des travaux attribués à titre exclusif d'un montant de 92 781 €.
- Produits accessoires pour un montant de 34 320 €

Concernant la surtaxe Collectivité, celle-ci passe de 186 844 € à 224 535 € soit une augmentation de 37 691 € (+20 %).

Concernant les charges de fonctionnement

- Les charges de personnel passent de 120 k€ à 160 k€ soit une augmentation de 40 k€ (+33 %).
- Le montant des achats d'eau diminue, passant de 795 k€ en 2020 à 612 k€ en 2021. A noter que les charges d'achats d'eau sont exceptionnellement élevées en 2020 car, comme expliqué sur le RAD de 2019, les achats d'eau du 2^{ème} semestre 2019 qui auraient dû être comptabilisés en 2019, l'ont été sur l'exercice 2020. Si on rattache les factures d'achat d'eau à la bonne année, nous aurions eu 521 848€ en 2019 et 594 768€ en 2020 pour la charge sur les achats d'eau.
- On note par ailleurs une hausse des fluides en 2021 de l'ordre de 36% en lien avec le contexte actuel ainsi qu'une hausse du poste sous-traitance (+35% également, soit environ 40k€).
- Les charges de fonctionnement relatives aux renouvellements s'élèvent à 19 147 € (17 710 € en 2020).

Le résultat de l'exercice s'élève à 46 019 € (- 193 917 € en 2020, certaines charges n'ayant pas été comptabilisées sur l'exercice 2019 et par conséquent en 2020 les charges d'achat d'eau sont exceptionnellement élevées comme expliqué plus haut).

A noter que la DSP prend fin le 30/10/2022.

Le prix de l'eau :

Facture type pour 120 m ³		SESEM 01/01/2021
Distribution de l'eau	Quantité	Prix unitaire Total
Abonnement compteur DN15 (€HT/an)	1	56,3 56,30
Part eau potable/délegataire (€HT/m ³)	120	1,2201 1,46,41
Part eau potable/ surtaxe (€HT/m ³)	120	0,35 42,00
Sous-total pour la partie eau en €HT/m ³ pour une facture type :		2,04
Collecte et traitement des eaux usées	Quantité	Prix unitaire Total
Part HAGANIS (€/m ³ HT)	120	1,14 136,80
Organismes publics	Quantité	Prix unitaire Total
Préservation des ressources en eau/ taxe Agence de l'Eau (€HT/m ³)	120	0,0731 8,77
Lutte contre la pollution - taxe AERM (€HT/m ³)	120	0,35 42,00
Taxe VNF	120	0 0,00
Modernisation des réseaux - taxe AERM (€HT/m ³)	120	0,233 27,96
Total € HT:		460,24
Total € TTC:		492,97
Prix de la facture "type 120 m³" en €TTC/m³:		4,11

3. ANALYSE DE L'ACTIVITE 2021

Production d'eau :

VOLUME PRODUIT : 0 m³ pas de ressources

VOLUME ACHETE : 717 494 m³

VOLUME VENDU : 618 708 m³ dont 227 737 m³ pour les communes de la Métropole

RENDEMENT DU RESEAU 87,6 % en 2021 (75,7 % en 2020)

INDICE LINEAIRE DE PERTES EN RESEAU 1,85 m³/jour/km (3,91 m³ en 2020)

4 106 compteurs sont en service en 2021, soit 50 compteurs de plus par rapport à 2020.

4. SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Le patrimoine concédé comporte :

- 2 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 2 100 m³,
- 170 km de longueur pour le réseau de distribution,
- 3 995 branchements.

Travaux réalisés :

Il n'y a pas eu de travaux de renouvellement patrimonial de conduite sur 2021.

Sur les branchements ou les compteurs :

Le délégataire a réalisé les travaux de branchements neufs ci-dessous :

- À la charge de tiers :

Adresse	Nature	Nb	Diamètre	Linéaire	Matériaux
Nouilly - 6 Rue de la Gare	Branchement neuf	1	32	7	PEHD
Ars-Laquenexy - 12 Route d'Aubigny	Branchement neuf	3	50	30	PEHD
Noisseville - Chemin des Ecoliers	Branchement neuf	1	32	2	PEHD

- À la charge du délégataire dans son programme de renouvellement :

Rue	Nature des travaux	Nb	Diam. (mm)	Lg (ml)	Nature
Nouilly - 1 Route de Servigny-lès-Sainte-Barbe	Renouvellement Branchement	1	25	8	PEHD
Noisseville - 30 Rue des Gros Noyers	Renouvellement Regard Compteur	1	15	/	/

5. ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Satisfaction des clients :

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, le fermier réalise un baromètre semestriel de satisfaction sur les thématiques suivantes :

- La qualité de l'eau,
 - La qualité de la relation avec l'abonné : accueil des conseillers au Centre de service clients, à l'agence de proximité,
 - La qualité de l'information adressée aux abonnés.
- Le niveau de satisfaction est de, 84 % en 2019, 86% en 2020 et 74% en 2021.

Des indicateurs de performance permettent d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu au client :

- Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées : 2 unités/1000 abonnés en 2021 (1,01 unités/1000 abonnés en 2020);
- Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année : 0,40 % (0,54% en 2020).

Qualité de l'eau produite & distribuée :

- Paramètres microbiologiques : Taux de prélèvements conformes : 100 %
- Paramètres physico-chimiques : Taux de prélèvements conformes : 83,3 % (deux dépassements de qualité concernant le nickel sur Glatigny et Cuivre sur Ars-Laquenexy dues non pas au réseau de distribution mais à la nature des conduites d'eau en domaine privé).

6. PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

- Remplacement de la clôture au niveau de l'ancienne station de pompage de Noisseville dans le cadre du renouvellement (en ce qui concerne le territoire de Metz Métropole).



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

**CC HAUT CHEMIN DU PAYS DE PANGE - METZ
MÉTROPOLE (SIE SILLON EST MESSIN)**

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

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.

REPÈRES DE LECTURE

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

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

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2021

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** pour l'année 2021. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'eau et d'assainissement.

L'année 2021 fut une année particulièrement riche pour nos équipes qui ont su se mobiliser et développer des solutions innovantes, dans un contexte sanitaire sans précédent, pour assurer une continuité et une performance des services de l'eau et de l'assainissement.

Cette année fut aussi celle de nouvelles avancées pour les activités Eau France de Veolia, où nous avons voulu mettre l'accent sur ce qui fait notre engagement : l'expertise métier au service de la promesse que nous faisons à tous nos clients, quelle que soit la taille des collectivités, quel que soit leur contexte.

Cette promesse, c'est tout d'abord d'apporter une eau de qualité. Une eau bonne pour la santé, mais aussi une eau bonne pour l'environnement. Que de la source au rejet dans le milieu naturel nous prenions soin de cette ressource si importante pour nous et pour notre planète dans le contexte de l'urgence climatique.

Nous en sommes convaincus, l'eau sera l'enjeu majeur du XXIème siècle au même titre que l'énergie ou le déchet, ce qui nous donne l'obligation d'agir en tant que décideurs et en tant que professionnels. Notre outil Kaïros, conçu en collaboration avec des Partenaires Experts et les données publiques nous permet de prévoir où auront lieu les plus grandes difficultés climatiques et il est évident qu'aucun territoire ne sera totalement épargné par les changements profonds dans le cycle de l'eau qu'amène le réchauffement climatique. Nous devons dès aujourd'hui agir ensemble, pour protéger l'eau, garantir son accès à tous et lui donner plusieurs vies.

Cette année fut aussi pour nous celle permettant d'engager la construction du champion mondial de la transformation écologique, intégrant la plupart des activités internationales de Suez, tout en garantissant une concurrence saine en France. Cette fusion à l'international nous permettra de créer plus de solutions transverses et agir pour la Transformation écologique.

Enfin, l'activité Eau de Veolia en France a voulu garder son ADN Français : un service client 100% Français, une proximité territoriale forte. Nous sommes fiers de notre héritage et nous voulons avec vous, pour vous, nous projeter vers l'avenir.

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

Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

PRESENTATION Eau France

Contribuer au progrès humain

Notre raison d'être chez Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.

C'est dans cette perspective que nous nous donnons pour mission de « Ressourcer le monde », en exerçant notre métier de services à l'environnement.

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

Placer l'eau au coeur de la Transformation écologique

Au cœur de cette mission pour l'eau, en France, se trouve en premier lieu l'écoute et la relation de confiance avec toutes nos parties prenantes :

- celle de nos clients collectivités, avec des contrats sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous,
- celle des citoyens-consommateurs, guidés par le principe de « Relation Attentionnée », pour laquelle nous nous appuyons sur la mesure de leur satisfaction continue, pour améliorer toujours davantage le service,
- celle des territoires, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques,
- celles de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de se former aux meilleures techniques de nos métiers, de travailler en sécurité, pour une action responsabilisante directement à vos côtés.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec notre nouvelle feuille stratégique « Impact Eau France » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique

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

Ainsi, nous souhaitons être l'acteur de référence du cycle de l'eau en France, avec et au service des collectivités publiques.

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

24,9 millions de personnes desservies en eau potable

2051 usines de dépollution des eaux usées gérées

6,9 millions de clients abonnés

14,8 millions d'habitants raccordés en assainissement

1,6 milliard de m³ d'eau potable distribués

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

2172 usines de production d'eau potable gérées

OFFRES INNOVANTES VEOLIA



ACTEUR MAJEUR DES SERVICES ENVIRONNEMENTAUX,

Veolia poursuit une politique d'innovation qui lui permet de développer des solutions pour répondre aux enjeux de la transformation écologique.

VIGIE COVID-19



Veolia, l'IPMC (CNRS-Université Côte d'Azur), la start-up IAGE et le Bataillon des Marins Pompiers de Marseille (BMPM), collaborent sur l'optimisation de Vigie Covid-19, leur solution pionnière permettant de détecter et quantifier dans des temps records la présence du SARS-CoV-2 dans les eaux usées. Cette méthode a déjà permis de détecter et quantifier les variants alpha, bêta, gamma, puis le variant delta et depuis le variant Omicron. Aujourd'hui utilisée de manière expérimentale en complément des données cliniques existantes, la présence du Sars-Cov-2 dans les eaux usées a le potentiel de devenir un nouvel indicateur d'aide à la gestion de la pandémie.

Le laboratoire national de référence (LNR) vient ainsi de lancer un processus d'harmonisation et de consolidation des méthodes de surveillance, nommé

par les ministères de la Santé et de la Transition écologique. Vigie Covid-19 est la plus opérationnelle en Europe pour la quantification du SARS-CoV-2 dans les eaux usées. Grâce aux techniques de criblage PCR, elle permet également d'identifier la présence de mutations connues issues de variants existants du virus et d'évaluer leurs concentrations. Puis, les procédés de séquençage fournissent une identification des mutations ainsi que les proportions des différents variants. La campagne sur le variant Omicron, réalisée par Veolia et ses partenaires au mois de décembre 2021 sur une douzaine de sites municipaux et industriels répartis en Europe, a permis de poursuivre la mise au point de la solution Vigie Covid-19 et de constater les avancées significatives suivantes :

- ❑ Il suffit de deux semaines pour lancer une campagne de suivi d'un nouveau variant ;
- ❑ Le criblage PCR d'un échantillon ne nécessite désormais que quelques heures à une journée ;
- ❑ Le séquençage d'un échantillon prend moins d'une journée sans mise au point préalable ;
- ❑ Les résultats sont exploitables dès la survenue du nouveau variant sur un territoire.

OFFRES INNOVANTES VEOLIA



DIABOLO
par VEOLIA



LE CHARBON ACTIF EN TOUTE CONFIANCE

L'instruction DGS du 18 décembre 2020 est venue clarifier un flou réglementaire au sujet des métabolites de pesticides dits "pertinents", et préciser les modalités de gestion des métabolites "non pertinents".

Cette nouvelle instruction pesticides entraîne une dynamique d'évolution du contrôle sanitaire dans les régions, qui va faire émerger de nombreuses situations de non-conformités liées aux métabolites de pesticide. Certains métabolites sont déjà connus, d'autres non.

Le charbon actif est le traitement recommandé pour la plupart des métabolites de pesticides.

- ❑ Pour choisir le charbon le mieux adapté à chaque problématique locale (nature et concentration des métabolites, fluctuations saisonnières ou météorologiques, influence de la matrice de l'eau) et **choisir le meilleur charbon actif** Veolia a développé Diabolo, une solution modulaire pour en toute confiance **choisir le charbon qu'il vous faut.**
- ❑ Diabolo est une solution mobile, rapide et peu coûteuse pour en toute sécurité choisir la meilleure solution.

TÉLÉO



"TELEO ALARMES CONSTITUE LA TOUR DE CONTRÔLE DU TÉLÉRELEVÉ."

Veolia Eau poursuit le développement de la suite logicielle TELEO pour exploiter toute la richesse du télérelevé.

Ce module permet entre autres :

- ❑ de contribuer à sécuriser la qualité de l'eau distribuée en mettant en évidence les phénomènes de retour d'eau.
- ❑ de garantir l'exhaustivité des recettes du service de l'eau grâce à la détection des consommations sur points d'eau sans abonnement et des suspicions de fraude (compteurs retournés).
- ❑ D'identifier les désordres potentiels sur les installations privées des consommateurs grâce aux alarmes fuite - écoulement permanent et risque de gel.

En 2021, grâce aux alarmes "suspicion de fuite" poussées par mail, courriel ou courrier, 57000 fuites ont été réparées par nos consommateurs, pour une économie globale de 3 millions de m3 (environ 1000 piscines olympiques). Un geste utile tant pour la planète que pour le portefeuille des consommateurs !

À l'hiver 2020-2021, ce sont 23 000 consommateurs qui ont bénéficié d'une alarme "risque de gel de votre compteur", leur permettant de prendre les mesures nécessaires pour éviter un fâcheux désagrément.

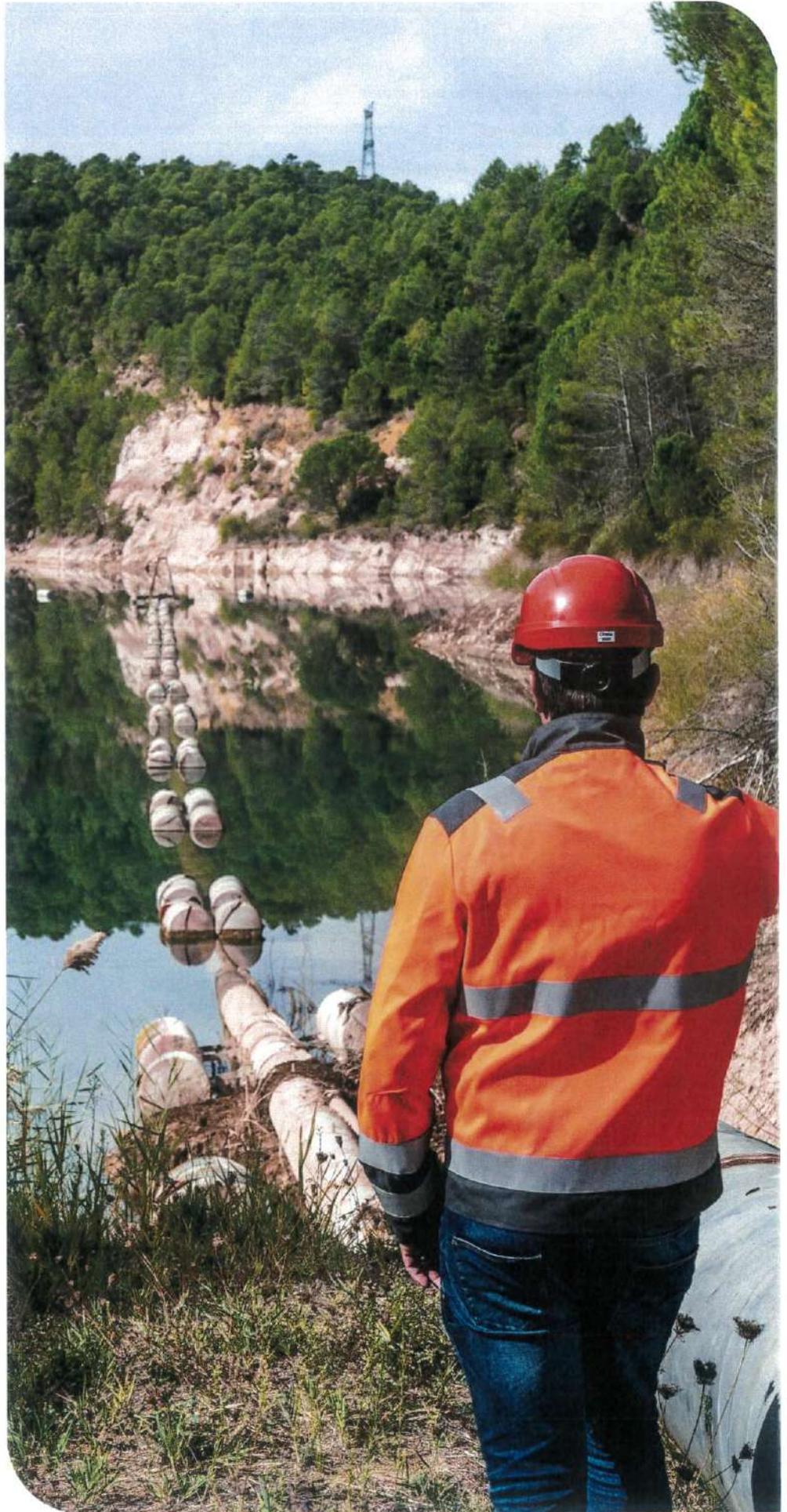
Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE	10
1.1 <i>Un dispositif à votre service</i>	11
1.2 <i>Présentation du contrat</i>	14
1.3 <i>Les chiffres clés</i>	15
1.4 <i>L'essentiel de l'année 2021</i>	16
1.5 <i>Les indicateurs réglementaires 2021</i>	22
1.6 <i>Autres chiffres clés de l'année 2021</i>	23
1.7 <i>Le prix du service public de l'eau</i>	25
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	27
2.1 <i>Les consommateurs abonnés du service</i>	28
2.2 <i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous</i>	29
2.3 <i>Données économiques</i>	31
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	33
3.1 <i>L'inventaire des installations</i>	34
3.2 <i>L'inventaire des réseaux</i>	35
3.3 <i>Les indicateurs de suivi du patrimoine</i>	37
3.4 <i>Gestion du patrimoine</i>	39
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	42
4.1 <i>La qualité de l'eau</i>	43
4.2 <i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau</i>	46
4.3 <i>La maintenance du patrimoine</i>	51
4.4 <i>L'efficacité environnementale</i>	55
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	57
5.1 <i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)</i>	58
5.2 <i>Situation des biens</i>	61
5.3 <i>Les investissements et le renouvellement</i>	62
5.4 <i>Les engagements à incidence financière</i>	63
6. ANNEXES	66
6.1 <i>La facture 120 m³</i>	67
6.2 <i>Les données consommateurs par commune</i>	73
6.3 <i>La qualité de l'eau</i>	75

6.4	<i>Le bilan énergétique du patrimoine</i>	78
6.5	<i>Annexes financières</i>	79
6.6	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	89
6.7	<i>Actualité réglementaire 2021</i>	95
6.8	<i>Glossaire</i>	109
6.9	<i>Autres annexes</i>	115

1.

L'ESSENTIEL DE
L'ANNÉE



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

1.1 Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

METZ

9 rue Teilhard de Chardin
BP 96164
57061 METZ CEDEX 2



Du lundi au vendredi
de 14h à 16h

TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER

Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et de 9h00 à 12h00 le samedi matin.



Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 969 390 314** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

- ✓ www.service-client.veoliaeau.fr
- ✓ sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.



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.



TERRITOIRE METZ - THIONVILLE



Florange
Thionville
METZ
8



38
contrats de service public



126
agents à votre service



2
points d'accueil consommateurs



13
usines de dépollution des eaux usées



305 000
habitants desservis en eau potable



66 000
compteurs réformés



100 %
de nos activités certifiées ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001



97
sites de production et stockage d'eau potable



2 600 km
de réseau de distribution d'eau potable



1 000 km
de réseau de collecte des eaux usées



David CUNY
Responsable Metz Usines
Mob. : 06 17 03 45 83
david.cuny@veolia.com



Mathieu FAILLON
Responsable Travaux
Mob. : 06 12 85 36 41
mathieu.faillon@veolia.com



Guillaume HAZEMANN
Responsable Metz Réseaux
Mob. : 06 16 82 88 62
guillaume.hazemann@veolia.com



Michel FREREJEAN
Responsable Assainissement
Mob. : 06 46 64 73 21
michel.frerejean@veolia.com



Fabien PIK
Responsable Eau Potable Moselle Nord
Mob. : 06 46 05 24 48
fabien.pik@veolia.com



Cédric BOUZENDORFFER
Directeur du Développement
Mob. : 06 10 63 07 24
cedric.bouzendorffer@veolia.com



Reynald IRSUTTI
Directeur des Opérations
Mob. : 06 16 13 42 60
reynald.irsutti@veolia.com



Frédérique HIRSCHHORN
Responsable Consommateurs
Mob. : 06 14 60 00 51
frederique.hirschhorn@veolia.com



Sébastien DESANLIS
Directeur du Territoire
Tél. : 03 87 18 34 04
Mob. : 06 22 68 12 71
sebastien.desanlis@veolia.com



1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	Société Mosellane des Eaux
✓ Périmètre du service	ARS LAQUENEXY, CHARLEVILLE SOUS BOIS, COINCY, FAILLY, GLATIGNY, HAYES, MARSILLY, NOISSEVILLE, NOUILLY, OGY-MONTOY-FLANVILLE, RETONFEY, SAINTE BARBE, SERVIGNY LES SAINTE BARBE, VRY
✓ Numéro du contrat	ZH017
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/11/2007
✓ Date de fin du contrat	31/10/2022
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	Syndicat de la Région Messine	Achat d'eau au SERM

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	01/01/2020	Transfert de compétence à la CCHCPP de toutes les communes sauf Ars Laquenexy - Noisseville et Nouilly transfert à Metz Métropole
1	11/06/2013	Prise en compte de la création d'un nouveau point de livraison pour l'alimentation de la ZAC de Mercy, de l'alimentation de ce point par de l'eau surpressée et de la modification du prix de vente d'eau

1.3 Les chiffres clés

CC HAUT CHEMIN DU PAYS DE PANGE - METZ MÉTROPOLE (SIE SILLON EST MESSIN)

Chiffres clés



9 581

Nombre d'habitants desservis



4 004

Nombre d'abonnés
(clients)



2

Nombre d'installations de
production



2

Nombre de réservoirs



168

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



87,6

Rendement de réseau (%)



159

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4 L'essentiel de l'année 2021

1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

- Deuxième année de contrat avec une organisation différente pour la gestion de ce service avec deux maîtres d'ouvrage : COMMUNAUTE DE COMMUNES HAUT CHEMIN PAYS DE PANGE et METZ MÉTROPOLE .

Par l'avenant prenant effet au 1er janvier 2020, il a été pris acte de la scission du contrat liant le SIE du Sillon de l'Est Messin avec la S.M.E et de la substitution : de la COMMUNAUTÉ DE COMMUNES HAUT CHEMIN PAYS DE PANGE au SIE Sillon de l'Est Messin pour la poursuite de l'exécution de cette convention de délégation de service sur le territoire des communes de : Charleville-sous-Bois ,Coincy , Faily, Glatigny, Hayes, Marsilly, Ogy-Montoy-Flanville, Retonfey, Sainte-Barbe, Servigny-lès-Sainte-Barbe ,Vry et de la Métropole de METZ MÉTROPOLE au SIE du Sillon de l'Est Messin pour la poursuite de l'exécution de cette même convention de service public sur le territoire des communes suivantes : Ars Laquenexy , Noisseville , et Nouilly.

Les communes de l'Eurométropole ont décidé Ars Laquenexy , Noisseville , et Nouilly d'adhérer au Syndicat de la Région Messine.

- Pour l'année 2021, le **rendement de réseau** enregistre une évolution à la hausse avec **87,6 %** par rapport à 2020 (75,7%). Pour rappel, en 2020, le calcul a été réalisé sur la base des volumes consommés essentiellement estimés en 2020 du fait de la situation sanitaire et du 1er confinement qui n'a pas permis que soit effectuée la campagne annuelle de relevé des compteurs.

De ce fait, cette année, nous avons plus de volume consommé (+ 9%) par rapport à 2020, alors que le volume acheté baisse.

- **Augmentation des fuites en 2021 (+ 10,5%) qu'en 2020, la SME a localisé et réparé 42 fuites (38 en 2020)** dont 6 sur canalisations, 16 sur branchements, 14 sur compteurs et 6 sur équipements.
- 100 % de conformité sur les analyses officielles microbiologiques pour l'année 2021.
- En 2021, renouvellement de 7 branchements vétustes et 2 regards de compteur sur le réseau.
- Le contexte sécuritaire marqué depuis plusieurs années et reconduit en 2021 par les attentats a conduit le délégataire à porter une vigilance accrue à la sécurité des installations pour lesquelles l'accès à l'eau potable rendrait possible un acte de malveillance avec des conséquences sanitaires ainsi que sur les stockages de bouteilles de chlore.
- A ce jour, toutes les installations du service sont équipées de dispositifs anti intrusion permettant d'alerter le délégataire en cas d'intrusion par effraction.

1.4.2 Propositions d'amélioration

- 💧 Renforcement de la sécurisation des installations conformément à la réglementation Vigipirate par une deuxième barrière à l'accès à l'eau dans le nouveau réservoir de Gondreville.
- 💧 Remplacement de la clôture au niveau de l'ancienne station de pompage de Noisseville dans le cadre du renouvellement.
- 💧 Renouvellement sur 150 ml de la conduite DN 80 rue du Couvent à Montoy Flanville qui a subi de nombreuses fuites depuis quelques années.
- 💧 Renouvellement de la conduite fonte DN 80 rue des Magnolias à Montoy Flanville, cette canalisation est en mauvais état, beaucoup de difficultés à pouvoir la réparer en 2019.
- 💧 Il serait également intéressant d'étudier le renouvellement des conduites des rues suivantes suite à plusieurs ruptures :
 - route d'aubigny à Ars Laquenexy
 - rue des primevères à Retonfey
 - rue de Mazagran à Glatigny

Mise en sécurité des équipements des installations :

Conscients des enjeux de sécurité et de santé au travail, nous avons engagé une campagne systématique de diagnostics sur les organes en mouvement et machines tournantes (directive 2006/42/CE), pour l'ensemble des installations que nous exploitons dans le cadre du contrat de délégation de service public de **distribution d'eau potable** passé avec votre collectivité.



Nous avons évalué les travaux de remise en conformité et de sécurisation. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les principales non conformités à remettre aux normes.

Nom du site	Nom de l'équipement	Synthèse Non Conformité
1FOR-00057370_Station de pompage Lauvallieres	Surpression Pompe 3	- Mettre en place ou remettre en état le Dispositif d'Arrêt d'Urgence
1FOR-00057370_Station de pompage Lauvallieres	Surpression Pompe 2	- Mettre en place ou remettre en état le Dispositif d'Arrêt d'Urgence
1FOR-00057370_Station de pompage Lauvallieres	Surpression Pompe 1	- Mettre en place ou remettre en état le Dispositif d'Arrêt d'Urgence
Réservoir de Gondreville Surpresseur	Pompe de chloration	Mettre en place ou remettre en état le Dispositif d'Arrêt d'Urgence

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

Nous reviendrons vers vous afin d'examiner ensemble les conditions de prise en charge financières de ces travaux.

Pour plus d'information, cette démarche s'appuie sur :

- Pour les équipements construits à partir de la directive européenne de 2006, ce texte s'applique et il a été transcrit dans le code du travail avec notamment l'annexe 1 de l'art R. 4312. Ce texte contient notamment des exigences portant sur l'arrêt d'urgence, les protecteurs contre les éléments mobiles, la séparation des sources d'énergie
- Pour les équipements construits avant la directive européenne de 2006, les règles issues du décret 93-40 recodifié dans le code du travail avec les articles R4324-1 à 45 s'appliquent. Ces articles contiennent notamment au "CHAPITRE IV Utilisation des équipements de travail non soumis à des règles de conception lors de leur première mise sur le marché ", les exigences suivantes :
 - Sous-section 1 Protecteurs et dispositifs de protection : R4324-1 : "Les éléments mobiles de transmission d'énergie ou de mouvements des équipements de travail présentant des risques de contact mécanique pouvant entraîner des accidents sont équipés de protecteurs ou de dispositifs appropriés empêchant l'accès aux zones dangereuses ou arrêtant, dans la mesure où cela est techniquement possible, les mouvements d'éléments dangereux avant que les travailleurs puissent les atteindre."
 - Sous-section 2 Organes de service de mise en marche et d'arrêt : R4324-15 : "Chaque machine est munie d'un ou de plusieurs dispositifs d'arrêt d'urgence clairement identifiables, accessibles et en nombre suffisant, permettant d'éviter des situations dangereuses risquant ou en train de se produire."
 - Sous-section 4 Isolation et dissipation des énergies " : R4324-18 : "Les équipements de travail sont munis de dispositifs clairement identifiables et facilement accessibles permettant de les isoler de chacune de leurs sources d'alimentation en énergie. "

ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts les plus significatifs sur la vie du service. Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les conséquences particulières pour votre service.

Dérèglement climatique et résilience des territoires : des nouvelles obligations importantes pour les collectivités dans le domaine de l'eau !

La Loi du 22 août 2021 portant *lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets* (dite loi « *climat et résilience* ») fait écho aux préoccupations et aux défis considérables soulevés par le dérèglement climatique pour les citoyens, les territoires et les services publics locaux.

Cette loi comporte un large éventail de dispositions comme les **diagnostics de vulnérabilités des services et réseaux répondant aux besoins prioritaires des populations** afin d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal.

Cet objectif a par ailleurs été précisé par la loi du 25 novembre 2021 qui *vise à consolider le modèle de sécurité civile et valoriser le volontariat des sapeurs-pompiers et les sapeurs-pompiers professionnels*. Ainsi, pour les territoires soumis à un ou plusieurs risques naturels connus, cette loi introduit de **nouvelles obligations en matière d'information des populations sur les risques et les mesures de sauvegarde associées** ainsi qu'un renforcement des plans communaux et intercommunaux de sauvegarde.

Dans le domaine de l'alimentation en eau potable, la loi *climat et résilience* pose le principe que les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation du fait de leur contribution à la lutte contre la pollution. En quelques articles, cette Loi vient renforcer l'intégration des enjeux de l'eau et des milieux aquatiques et consacre ainsi l'importance stratégique de l'eau potable dans le code de l'environnement. Ainsi :

- ✓ Les masses d'eau souterraines qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable devront être identifiées. Les SDAGE (Schéma directeurs d'aménagement et de gestion des eaux) devront également identifier les "zones de sauvegarde" des masses d'eau souterraines où des mesures de protection seront instituées afin de garantir la disponibilité et la qualité des ressources à long terme afin de "satisfaire en priorité les besoins de la consommation humaine".
- ✓ Les communes et EPCI compétents en eau potable devront compléter leur schéma de distribution d'eau potable par un diagnostic des ouvrages et équipements nécessaires à la distribution d'eau potable, complété d'un programme d'actions chiffrées et hiérarchisées visant à améliorer l'état et le fonctionnement des ouvrages et équipements.

En outre, **l'enjeu de la rareté de l'eau** a également donné lieu à la publication de plusieurs textes réglementaires en 2021. Notamment, un décret du 23 juin 2021 est venu préciser la gestion des situations de crise liées à la sécheresse. Ce texte vise à anticiper et prévenir les conflits d'usages susceptibles de survenir en situation de crise. Ce décret renforce la mise en place d'une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes aquatiques.

Dans l'ensemble de ces domaines, vos équipes de Veolia peuvent vous aider à définir des plans d'actions précis, réaliser des études et des diagnostics de vos ouvrages ou de votre territoire, hiérarchiser les actions en vous accompagnant particulièrement dans la méthodologie pour respecter ces nouvelles contraintes réglementaires qui s'imposent à vous dès aujourd'hui.

Crise relative à l'approvisionnement et hausse des cours des matières premières : suspension temporaire des pénalités de retards applicables.

L'année 2021 a été marquée par l'augmentation des prix des matières premières : acier, plastique, cuivre, aluminium, béton, réactifs, gaz, électricité etc. Leurs cours ont 'flambé', dans des proportions loin des évolutions habituellement constatées, entraînant au-delà des difficultés d'approvisionnement et des délais de livraison rallongés, un surcoût dans le cadre de l'exécution des contrats déjà signés.

Afin de pallier ces incidences, le Ministère de l'Economie a publié le 20 mai 2021 un communiqué de presse dans lequel il invite les acheteurs publics à ne pas appliquer de pénalités de retard et à accorder des prolongations de délais d'exécution. Une fiche technique de la DAJ de Bercy, du 27 mai 2021, actualisée au 29 juillet 2021, en précise les contours.

Les acteurs publics sont ainsi appelés à adapter certaines modalités d'exécution et de passation des contrats de la commande publique dans les mêmes conditions que durant la crise sanitaire.

Métabolites de pesticides : des nouveaux critères de gestion qui changent tout !

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Depuis la publication de cette instruction, les Agences Régionales de Santé (ARS) renforcent progressivement le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement conduit à la détection de plus en plus fréquente de métabolites de pesticides dans les ressources en eau et/ou dans les eaux produites et distribuées et, ce, au-delà des normes réglementaires.

Cette situation nouvelle va s'amplifier au cours des prochains mois et de nombreux services d'eaux vont devoir faire face à une situation de non-conformité. En outre, pour les services concernés, cette situation de non-conformité perdurera dans le temps en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

Cette instruction, en renforçant le contrôle sanitaire des eaux distribuées et en nécessitant potentiellement la mise en place d'actions de préventions, de modification ou de création de traitement des eaux produites peut entraîner un impact contractuel et financier certain sur le service des eaux.

Si besoin, vos interlocuteurs Veolia se rapprocheront de vous pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les conséquences pour votre service de cette instruction dès 2022.

Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine : vers toujours plus de qualité et de services pour l'eau potable !

La Directive (2020/2184 du 16 décembre 2020) actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet" au travers plusieurs évolutions majeures :

1. Elle exige de donner une information plus complète aux consommateurs sur la qualité de l'eau potable ;
2. Elle renforce les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur huit nouvelles substances ;
3. Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux. Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau, et la compréhension de leur vulnérabilité ;
4. Elle vise à garantir l'accès à l'eau pour tous, notamment pour les populations vulnérables (sans abris, réfugiés, squats...),

Cette directive sera transposée en droit français au plus tard le 12 janvier 2023. Cette transposition comportera un volet législatif qui donnera lieu à une ordonnance dédiée (conformément à la loi 2021-1308 du 8 octobre 2021).

Le volet réglementaire de cette transposition sera porté par un décret et une quinzaine d'arrêtés (nouveaux ou modifiés). La majorité de ces textes entreront en application au 1^{er} janvier 2023. C'est le cas notamment des arrêtés définissant les modalités de réalisation du contrôle sanitaire par les ARS et de surveillance par la Personne Responsable de la Production et Distribution de l'Eau (PRPDE), qui est au centre de ce dispositif essentiel pour la qualité de l'eau.

Cette future réglementation est susceptible d'entraîner un impact contractuel et financier sur le service des eaux.

Vos interlocuteurs Veolia se rapprocheront de vous, lorsque ces nouveaux textes seront publiés, pour répondre à vos différentes questions et échanger là aussi de manière approfondie sur leurs conséquences pour votre service.

1.5 Les indicateurs réglementaires 2021

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	9 514	9 581
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	2,60 €/m ³	2,59 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[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 %	83,3 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	87	87
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	75,7 %	87,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	4,07 m ³ /jour/km	2,03 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	3,90 m ³ /jour/km	1,85 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,18 %	0,16 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	0 %	0 %
[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	1,01 u/1000 abonnés	2,00 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	0,54 %	0,40 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,01 u/1000 abonnés	2,00 u/1000 abonnés

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

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

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

1.6 Autres chiffres clés de l'année 2021

L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	0 m ³	0 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	0 m ³	0 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	759 942 m ³	717 494 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	759 942 m ³	717 494 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	8 461 m ³	8 602 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	575 205 m ³	628 397 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	38	42
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre d'installations de production	Délégataire	2	2
	Capacité totale de production	Délégataire	0 m ³ /j	0 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2 100 m ³	2 100 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	167 km	168 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	130 km	130 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	3 949	3 995
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire		
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	68	46
	Nombre de compteurs	Délégataire	4 056	4 106
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	1 415	76
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre de communes	Délégataire	15	15
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	3 961	4 004
	- Abonnés domestiques	Délégataire	3 956	3 999
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	5	5
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire		
	Volume vendu	Délégataire	540 176 m ³	618 608 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	424 804 m ³	518 831 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	115 372 m ³	99 777 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	m ³	m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	157 l/hab/j	159 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	111 m ³ /abo/an	117 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCÈS À L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique sur le périmètre du service	Mesure statistique sur le périmètre du service
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	86 %	74 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Energie relevée consommée	Délégataire	405 804 kWh	417 596 kWh

1.7 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

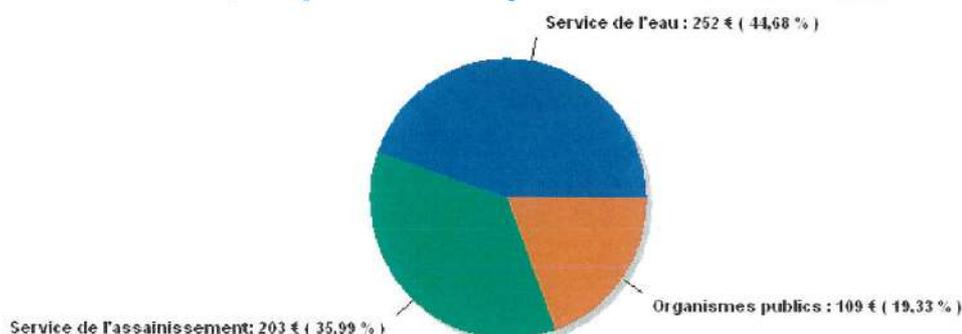
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de OGY-MONTOY-FLANVILLE, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

OGY-MONTOY-FLANVILLE Prix du service de l'eau potable		Volume	Prix Au 01/01/2022	Montant Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2022	N/N-1
Part délégataire				202,71	205,32	1,29%
Abonnement				56,30	57,02	1,28%
Consommation		120	1,2358	146,41	148,30	1,29%
Part communautaire				42,00	42,00	0,00%
Consommation		120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)		120	0,0419	8,77	5,03	-42,65%
Organismes publics				42,00	42,00	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)		120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Total € HT				295,48	294,35	-0,38%
TVA				16,25	16,19	-0,37%
Total TTC				311,73	310,54	-0,38%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3				2,60	2,59	-0,38%

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

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



Les factures type sont présentées en annexe.

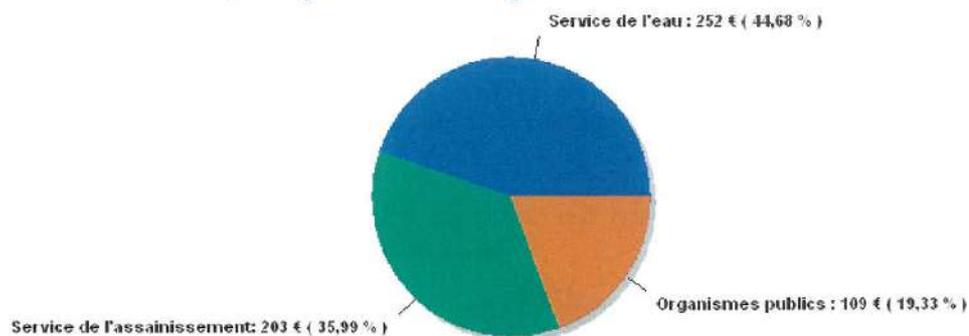
Pour Metz Métropole :

A titre indicatif sur la commune d'ARS LAQUENEXY, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

ARS LAQUENEXY	m ³	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
Part délégataire			202,71	205,32	1,29%
Abonnement			56,30	57,02	1,28%
Consommation	120	1,2358	146,41	148,30	1,29%
Part communautaire			50,77	47,03	0,00%
Consommation	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0419	8,77	5,03	-42,65%
Organismes publics			42,00	42,00	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Total € HT			295,48	294,35	-0,38%
TVA			16	16	0,00%
TOTAL € TTC			311,48	310,35	-0,24%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			3,61	3,60	-0,38%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune d'ARS LAQUENEXY :

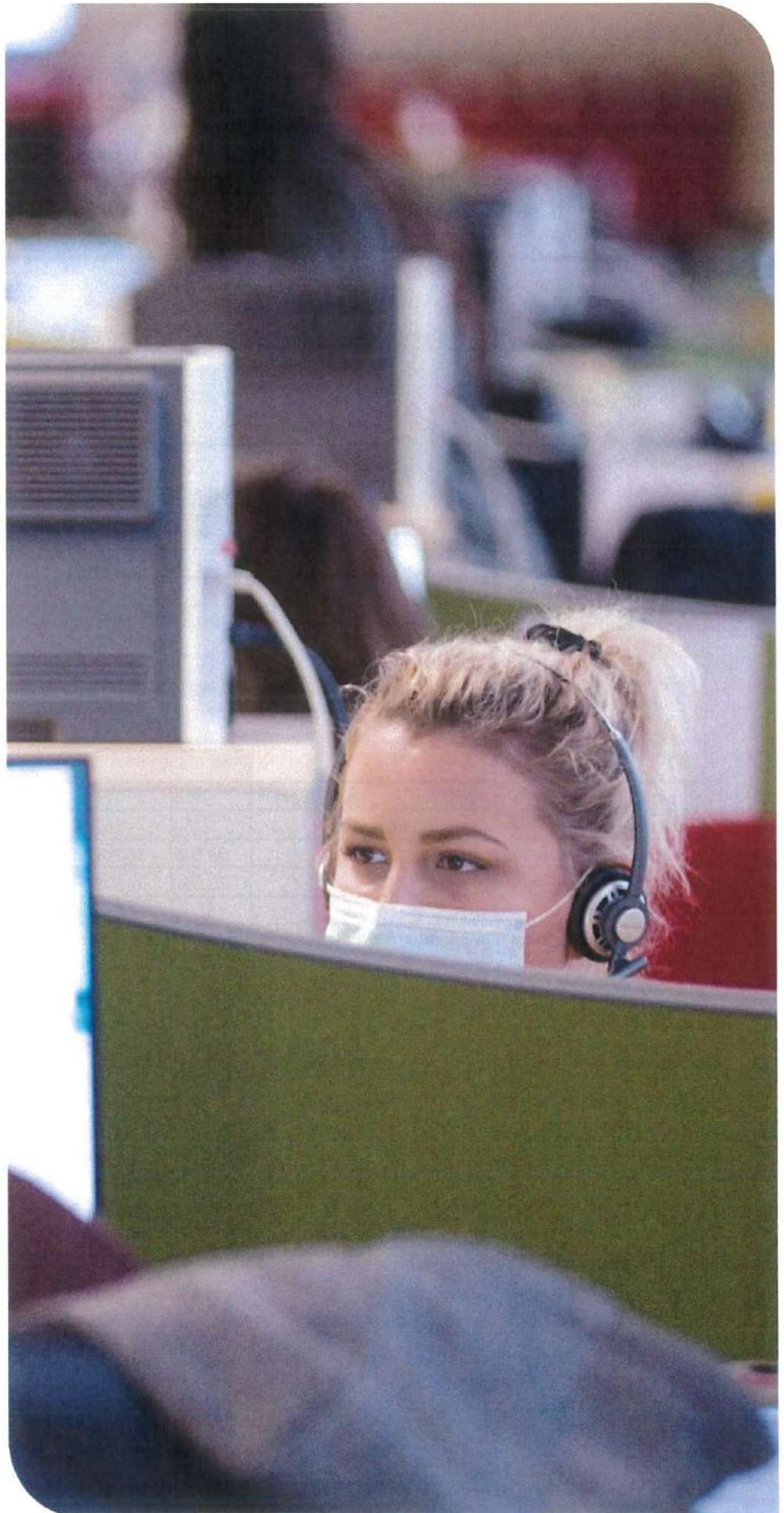
Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures type sont présentées en annexe.

2.

LES
CONSOmmATEURS
DE VOTRE SERVICE
ET LEUR
CONSOmmATION



Veolia fait de la considération et de la personnalisation des réponses apportées les principes transversaux qui guident l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

2.1 Les consommateurs abonnés du service

→ Le nombre d'abonnés

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	3 886	3 914	3 937	3 961	*4 004	1,1%
domestiques ou assimilés	3 881	3 909	3 932	3 956	3 999	1,1%
autres que domestiques	5	5	5	5	5	0,0%

*soit 2908 abonnés pour la Communauté de Commune Haut Chemin Pays de Pange et 1096 pour Metz Métropole

→ Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	123	126	357	*1 526	112	-92,7%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	252	261	213	199	233	17,1%
Taux de clients mensualisés	33,9 %	36,2 %	37,7 %	39,2 %	41,6 %	6,1%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	33,0 %	33,8 %	33,4 %	32,6 %	32,3 %	-0,9%
Taux de mutation	6,5 %	6,7 %	5,4 %	5,0 %	5,9 %	18,0%

*augmentation du nombre d'interventions chez le client liée au remplacement des compteurs

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous

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

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : leur apporter de la considération, personnaliser les réponses et les services qui leur sont proposés, cela commence toujours par être à l'écoute de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils pensent de nous.

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

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

NB : En 2021, Veolia a modifié le mode de collecte de ses enquêtes de satisfaction, passant d'interviews par téléphone à des interviews en ligne (les consommateurs reçoivent un e-mail les invitant à répondre à un questionnaire). Cette évolution permet d'interroger un plus grand nombre de consommateurs par an et disposer ainsi de mesures de satisfaction plus fines, sur des échantillons plus robustes.

Ce changement de méthode peut cependant avoir pour effet un repli plus ou moins net des taux de satisfaction relevés. En effet, comme le confirme l'institut Ipsos, en charge de ces enquêtes, un écart d'une dizaine de points à la baisse est couramment observé lorsque l'on passe de l'interview téléphonique à l'e-mail. Deux causes cumulatives peuvent l'expliquer :

- ✓ Répondre à une sollicitation d'enquête par e-mail est une action volontaire et les consommateurs insatisfaits sont plus enclins à cliquer sur le lien dans l'invitation pour répondre à ces enquêtes
- ✓ Dans le cadre d'une enquête téléphonique, inconsciemment, les interviewés associent l'enquêteur avec le service qu'il leur demande d'évaluer. Ils se montrent ainsi plus indulgents et donnent des notes moins sévères qu'ils ne l'auraient fait lors d'une enquête en ligne.

Des indicateurs de performance permettent aussi d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu.

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Satisfaction globale	85	83	84	86	74	-12
La continuité de service	94	96	94	96	91	-5
La qualité de l'eau distribuée	77	79	73	77	74	-3
Le niveau de prix facturé	57	58	59	64	50	-14
La qualité du service client offert aux abonnés	82	82	77	82	72	-10
Le traitement des nouveaux abonnements	91	89	86	77	71	-6
L'information délivrée aux abonnés	73	74	72	77	70	-7

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 des services publics d'eau et d'assainissement qui lui sont confiés au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service : nous leur devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de leurs eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille.

#1 Qualité : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».

#2 Intervention : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »

#3 Budget : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »

#4 Services : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »

#5 Conseil : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

→ 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 2021, ce taux pour votre service est de 2,00/ 1000 abonnés.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,77	2,30	1,78	1,01	2,00
Nombre d'interruptions de service	3	9	7	4	8
Nombre d'abonnés (clients)	3 886	3 914	3 937	3 961	4 004