

Nombre de membres au Conseil Métropolitain : 100 titulaires – 41 suppléants	Conseillers en fonction : 100 titulaires – 41 suppléants	Conseillers présents : 58 Dont suppléant(s) : 0 Pouvoirs : 18 Absent(s) excusé(s) : 35 Absent(s) : 7
---	---	--

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-25 :

**Délégation de Service Public relative à l'exploitation de la compétence eau potable sur la
commune de Rozérieulles - 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} juillet 2009 relatif à la compétence
eau potable de la commune de Rozérieulles passée avec la Société VEOLIA - Mosellane des
Eaux,
VU le rapport du délégataire chargé de l'exploitation de la compétence eau potable de la
commune de Rozérieulles présenté pour l'exercice 2021 et une synthèse dudit document 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 joints 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 – COMMUNE DE ROZERIEULLES

Synthèse du rapport annuel

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

Exercice de janvier à juin 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, rapport de gestion, comptes annuels certifiés)".

EAU POTABLE ROZERIEUILLES




Tableau de bord - Délégations de Service Public

Date : 8 septembre 2022

Service : Direction Organisation, Méthodes, Contrôle de Gestion, Evaluation

Année : 2021

Service gestionnaire : Direction du cycle de l'eau et de l'énergie

Code délégation : O_ROZ

Eau potable Rozérieulles

Politique publique : Améliorer la qualité de vie

Domaine d'activité : Eau potable

INDICATEURS

↳ **Activité**

Eléments Financiers (En euros)				
	2019	2020	2021	
Chiffre d'Affaires (délégataire)	179 585 €	150 754 €	60 900 €	
Résultat Net	-49 796 €	34 509 €	-19 986 €	
Recettes Collectivité	12 961 €	12 418 €	6 411 €	
Nbre de fuites réparées	21	3	6	
% Rendement distribution	60,1%	71,1%	80,8%	

Exploitant :

Raison sociale :	SCA Mosellane des Eaux
Forme juridique :	SCA
Adresse :	103 rue aux Arènes 57 METZ
Capital :	1 263 200 €
Société déclinée :	Non
Société Mère :	

INDICATEURS

↳ **Activité**

Eléments Financiers (En euros)				
	2019	2020	2021	
Chiffre d'Affaires (délégataire)	179 585 €	150 754 €	60 900 €	
Résultat Net	-49 796 €	34 509 €	-19 986 €	
Recettes Collectivité	12 961 €	12 418 €	6 411 €	
Nbre de fuites réparées	21	3	6	
% Rendement distribution	60,1%	71,1%	80,8%	

Graphiques :

% Rendement distribution



Nbre de fuites réparées



Chiffre d'Affaires (délégataire) et Résultat Net



Recettes Collectivité



Nbre de fuites réparées



Consommation moyenne par habitant /jour



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

Délégation :	Compte de résultat de la délégation			
	Année		2021	
Eau potable Rozérieulles	2020	2021	Ecart en €	Ecart en % 2021 - 2020
Produits d'exploitation	150 754	60 900	- 89 854	-60%
Recettes Activité	-	-	-	-
Production stockée immob.	-	-	-	-
Subventions	-	-	-	-
Autres Produits et reprises	-	-	-	-
Total Produits d'exploitation	150 754	60 900	- 89 854	-60%
Charges d'exploitation	37 339	48 525	11 186	30%
Achats, Serv Ext et autres	33 053	8 953	- 24 100	-73%
Sous traitance	47 274	27 846	- 19 428	-41%
Charges de personnel	-	-	-	-
Redevances Collectivité	7 832	1 603	- 6 229	-80%
Frais de siège	-	-	-	-
Dotations aux amortissements	8 029	2 313	- 5 716	-71%
Dotations aux provisions	-	-	-	-
Autres charges	-	-	-	-
Total Charges d'exploitation	100 474	80 287	- 20 187	-20%
Résultat d'exploitation	50 280	19 387	- 69 667	-139%
Excédent Brut d'Exploitation	58 309	17 074	- 75 383	-129%
Résultat financier	-	-	-	-
Résultat exceptionnel	2 351	599	- 1 752	-75%
Impôts bénéfice	13 420	-	- 13 420	-100%
Résultat net	34 509	19 986	- 54 495	-158%

2. ANALYSE FINANCIERE

Le chiffre d'affaires de l'année 2021 est de 60 900€, il est en baisse de - 60 % (-89 854€) par rapport à 2020. En lien avec la fin de la DSP fin juin, c'est-à-dire en milieu d'année, il conviendrait de comparer le CA 2021 à la moitié de celui de 2020, soit 75 377€, soit une baisse réelle de 19%.

Voici un comparatif des charges et recettes avec seulement une moitié d'année pour 2020 :

	moitié 2020	2021	Ecart en €	Ecart en % 2021 2020
Produits d'exploitation				
Recettes Activité	75 377	60 900	14 477	-19%
Production Stockée Immob. Subventions	-	-	-	-
<i>Dont CSP</i>				
Autres Produits et reprises	-	-	-	-
Total Produits d'exploitation	75 377	60 900	14 477	19%
Charges d'exploitation				
Achats, Serv Ext et autres	18 670	48 525	29 856	-160%
Sous traitance	16 527	8 953	7 574	46%
Charges de personnel	23 637	27 846	4 209	-18%
Redevances Collectivité	-	-	-	-
Redevances autres collectivités	-	-	-	-
Frais de siège	3 916	1 603	2 313	59%
Impôts et taxes	-	-	-	-
Dotation aux amortissements	4 015	2 313	1 702	42%
Dotation aux provisions	-	-	-	-
Autres charges	-	-	-	-
Total Charges d'exploitation	50 237	80 287	30 050	-60%
Résultat d'exploitation	50 280	-19 387	69 667	139%

- Recettes liées à l'exploitation du service : d'un montant de 60 900 € en 2021 soit 14 k€ de moins qu'en 2020 (75 377€).
- Charges liées à l'exploitation du service : en diminution de 60%, soit -30k€ : cette baisse se trouve principalement au niveau des achats et services externes.
- Les charges de personnel diminuent également de 18 % et s'élèvent à 27 846€.
- Le résultat de l'exercice devient déficitaire à -19 k€ contre 50 k€ en 2020, pour rappel.

Rappel : en lien avec la fin de la DSP au 30/06/2021, toutes ces données sont à prendre avec prudence et la méthode de division de l'année 2020 n'est pas optimale du fait des périodes de l'année qui fluctuent, mais c'est la seule possibilité que nous avons de réaliser une comparaison.

Le prix de l'eau :

Facture type pour 120 m ³		Roziéreuilles 01/01/2021	
Distribution de l'eau	Quantité	Prix unitaire	Total
Abonnement compteur DN15 (€HT/an)	1	32,94	32,94
Part eau potable/déjéatoire (€HT/m ³)	120	1,3658	164,02
Part eau potable/ surtaxe (€HT/m ³)	120	0,2058	24,70
Sous-total pour la partie eau en €HT/m³ pour une facture type:		1,85	
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	0,1192	14,30
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:		442,72	
Total € TTC:		474,48	
Prix de la facture "type 120 m³" en €TTC/m³:			
		3,95	

3. ANALYSE DE L'ACTIVITE 2021

Production d'eau :

VOLUME PRODUIT : 22 005 m³ sur 6 mois (la commune possède trois sources)

VOLUME ACHETE : 36 871 m³ sur 6 mois

VOLUME MIS EN DISTRIBUTION 58 986 m³ sur 6 mois (94 499 m³ en 2020 sur l'année)

La commune achète de l'eau aux services d'eau potable du SIEGVO et de la Régie de l'Eau de l'Eurométropole de Metz

RENDEMENT DU RESEAU 80,8 % sur 6 mois en 2021 (71,1% en 2020 et 60,1% en 2019)

INDICE LINEAIRE DE PERTES EN RESEAU 5,09 m³/jour/km sur 6 mois en 2021 (6,97 en 2020 et 12,03 en 2019)

530 compteurs sont en service en 2021.

4. SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Le patrimoine concédé comporte :

- 3 sources,
- 2 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 450m³,
- 1 station,
- 15 674 de longueur de distribution,
- 506 branchements,
- 35 poteaux d'incendie.

Travaux réalisés :**Sur les installations :**

Aucune opération au titre des travaux neufs sur les installations n'a été réalisée par le délégataire en 2021.

Sur les réseaux, les branchements et les compteurs :

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

- À la charge de Tiers :

Adresse	Nature	Nombre	Diamètre	Linéaire	Matériaux
Rue de Paris	Branchement Neuf	4	32	58 ml	PEHD
Chemin de Banauvignes	Branchement Neuf	1	25	3 ml	PEHD

Programme de renouvellement :

98 compteurs ont été remplacés en 2021.

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 74% en 2021, 86 % en 2020.

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 : 1,95 unités/1000 abonnés (3,91 unités/1000 abonnés en 2020);
- Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année : 0,34% en 2021 pour 0,30% en 2020.

Qualité de l'eau produite & distribuée :

- Paramètres microbiologiques : Taux de prélèvements conformes : 100 %
- Paramètres physico-chimiques : Taux de prélèvements conformes : 100 %

6. PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Patrimoine réseau :

- Les canalisations de cette commune sont d'ordre général vétustes, il faut que la collectivité engage un vrai programme de renouvellement des réseaux. Ce programme avait été proposé à plusieurs reprises à la collectivité par le délégataire.

Patrimoine des installations :

- Amiante : un diagnostic des installations doit être réalisé par la Commune, conformément à la législation.
- Les réflexions du génie civil et des équipements de protection collective du réservoir intermédiaire sont nécessaires suite aux recommandations de l'ARS.
- Les périmètres des réservoirs devraient être grillagés pour éviter les dégradations observées.

2020



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE




Rozerieulles

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>
 RESPONSABILITE	<i>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</i>

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2021

Monsieur le Maire,

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

Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

PRESENTATION Eau France

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

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

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

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

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

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

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

24,9 millions de personnes desservies en eau potable

2051 usines de dépollution des eaux usées gérées

6,9 millions de clients abonnés

14,8 millions d'habitants raccordés en assainissement

1,6 milliard de m³ d'eau potable distribués

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

2172 usines de production d'eau potable gérées

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

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

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

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, nominé 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

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.

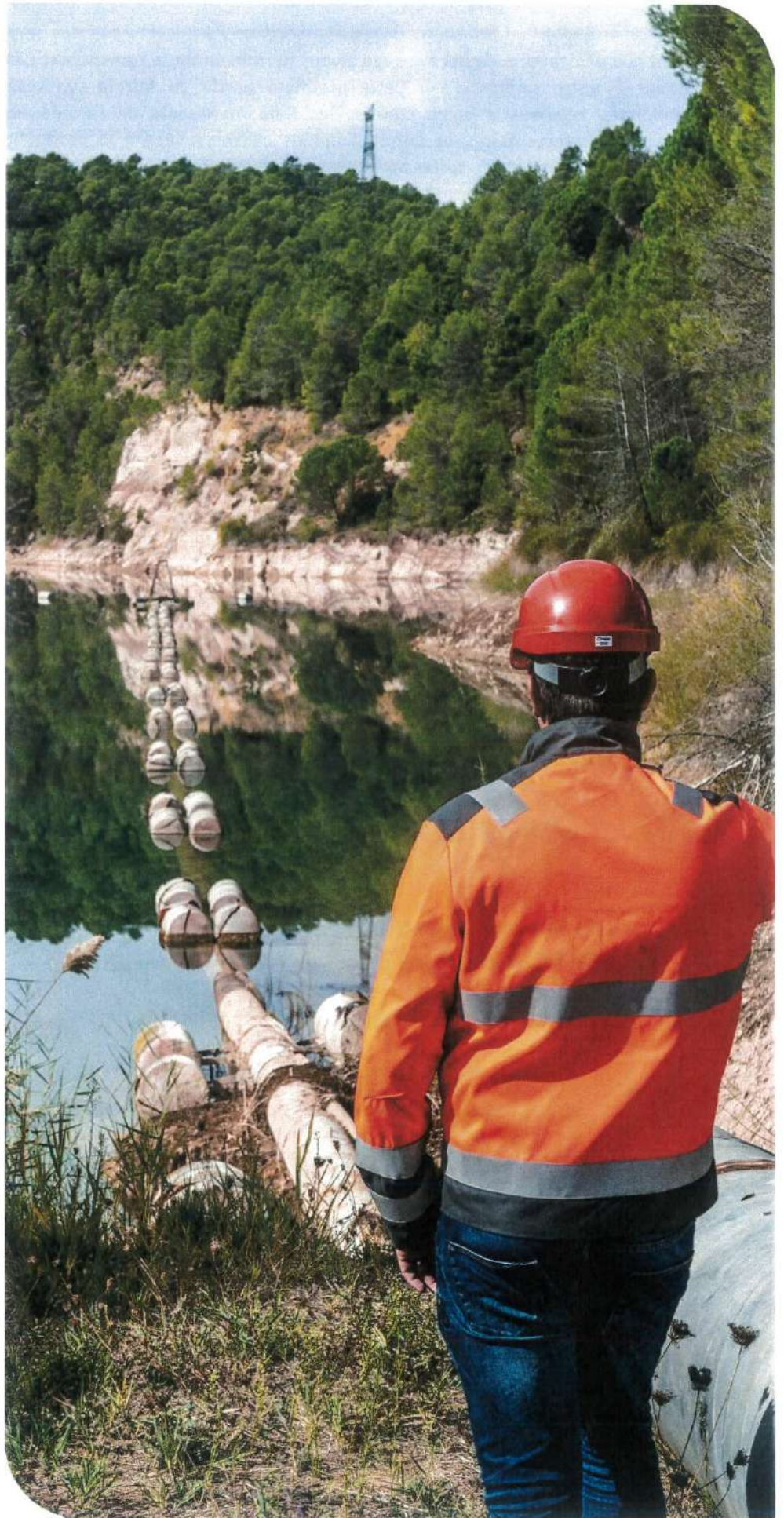
Sommaire

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>	20
1.6 <i>Autres chiffres clés de l'année 2021</i>	21
1.7 <i>Le prix du service public de l'eau</i>	23
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	24
2.1 <i>Les consommateurs abonnés du service</i>	25
2.2 <i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous</i>	26
2.3 <i>Données économiques</i>	28
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	29
3.1 <i>L'inventaire des installations</i>	30
3.2 <i>L'inventaire des réseaux</i>	31
3.3 <i>Les indicateurs de suivi du patrimoine</i>	32
3.4 <i>Gestion du patrimoine</i>	34
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	36
4.1 <i>La qualité de l'eau</i>	37
4.2 <i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau</i>	40
4.3 <i>La maintenance du patrimoine</i>	46
4.4 <i>L'efficacité environnementale</i>	49
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	51
5.1 <i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)</i>	52
5.2 <i>Situation des biens</i>	55
5.3 <i>Les investissements et le renouvellement</i>	56
5.4 <i>Les engagements à incidence financière</i>	57
6. ANNEXES	60
6.1 <i>La facture 120 m³</i>	61
6.2 <i>Les données consommateurs par commune</i>	62
6.3 <i>La qualité de l'eau</i>	63
6.4 <i>Le bilan énergétique du patrimoine</i>	68

6.5	<i>Annexes financières</i>	69
6.6	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	79
6.7	<i>Actualité réglementaire 2021</i>	85
6.8	<i>Glossaire</i>	99
6.9	<i>Autres annexes</i>	105

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




 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 télérelevés
 100 % de nos activités certifiées ISO 9 001 ISO 14 001 et ISO 50 001	 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



Matthieu FAILLON
Responsable Travaux
Mob. : 06 12 85 36 41
matthieu.faillon@veolia.com




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




Michel PREREJEAN
Responsable Assainissement
Mob. : 06 46 64 73 21
michel.prerejean@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



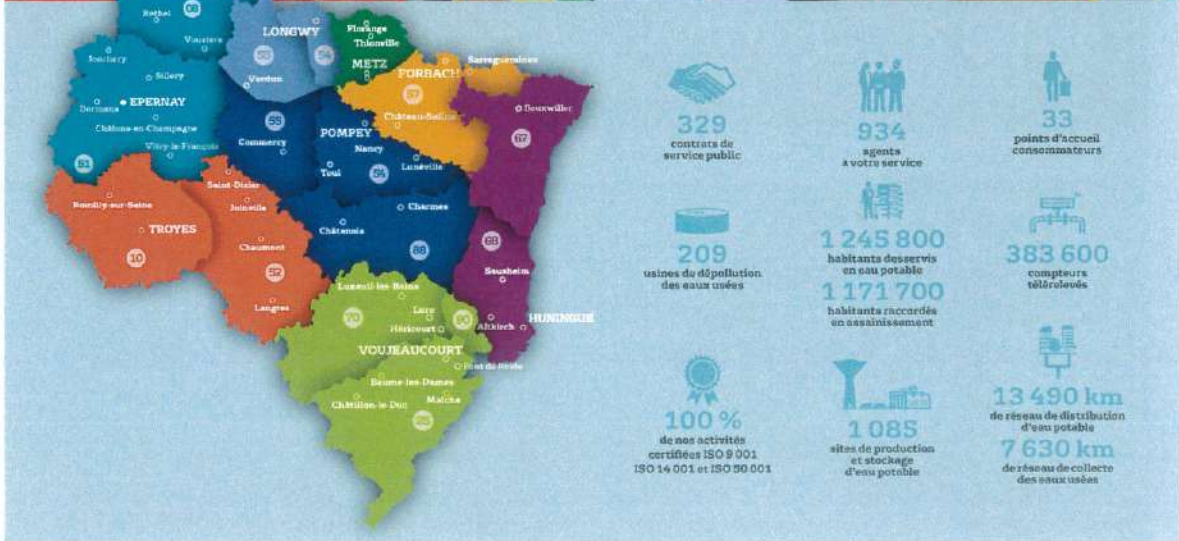
Frédérique HIRSCHHORN
Responsable Consommateurs
Mob. : 06 14 60 00 51
frederique.hirschhorn@veolia.com



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



TERRITOIRE RÉGION EST



1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	Société Mosellane des Eaux
✓ Périmètre du service	ROZERIEULLES
✓ Numéro du contrat	ZH013
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/07/2009
✓ Date de fin du contrat	30/06/2021
✓ 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	REGIE DE L'EAU DE METZ MÉTROPOLE	Vente d'eau entre la Régie de l'eau de Metz Métropole et la Commune de Rozérieulles
achat	SIEGVO	Achat d'eau au SIEGVO

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	10/12/2014	Modification du Règlement de service

1.3 Les chiffres clés

Rozerieulles

Chiffres clés



1 403

Nombre d'habitants desservis



513

Nombre d'abonnés
(clients)



2

Nombre d'installations de
production



5

Nombre de réservoirs



17

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



80,8

Rendement de réseau (%)



174

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4 L'essentiel de l'année 2021

1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

Contractuel :

- La fin du contrat de délégation le 30 juin 2021 suite à la décision de la collectivité adhérer au service d'eau de la régie de Metz Métropole.
- Les rapports du délégataire se réalisent sur une année complète ce qui n'a pas été le cas pour l'année 2021 avec la fin du contrat au 30 juin 2021, malgré tout le délégataire a essayé de fournir le maximum de données pour ce rapport.

Rendement réseau :

- Augmentation importante du rendement de réseau en passant de 71,1 % en 2020 à **80,8 % en 2021**. N'ayant que les chiffres jusqu'au 30 juin 2021, le rendement de réseau a été estimé sur une année complète de 365 jours aussi bien pour les volumes achetés, consommés et les volumes produits.

Les différentes actions menées par la société Mosellane des Eaux depuis des années ont été bénéfiques :

- en analysant efficacement la gestion des flux sur le périmètre,
- en limitant les pertes en eau grâce à une détection et réparation de fuites rapide ,
- en conseillant la collectivité et l'eurométropole dans un programme de renouvellement de canalisation,
- en entretenant régulièrement les différents appareils hydrauliques du réseau .

Travaux :

- 1 poteau incendie a été remplacé par une borne enterrée rue Paul Vignes.

Qualité de l'eau :

- Les sources de Rozérieulles ont été légèrement plus productives en 2021 par rapport à 2020.

100 % de conformités microbiologiques sur les analyses officielles de l'année 2021 : ce résultat montre la bonne qualité sanitaire de l'eau distribuée, de l'eau en provenance des différentes sources de la Commune et du bon fonctionnement des installations de traitement. Les captages font l'objet d'un Arrêté Préfectoral de DUP définissant les périmètres de protection ; cependant il convient de mener à terme la protection des ressources et de maintenir une surveillance continue de la qualité de l'eau produite.

1.4.2 Propositions d'amélioration

Patrimoine réseau :

- Les canalisations de cette commune sont d'ordre général vétustes, il faut que la collectivité engage un vrai programme de renouvellement des réseaux. Ce programme avait été proposé à plusieurs reprises à la collectivité par le délégataire.

Patrimoine des installations :

- Amiante : un diagnostic des installations doit être réalisé par la Commune, conformément à la législation.
- Les réfections du génie civil et des équipements de protection collective du réservoir intermédiaire sont nécessaires suite aux recommandations de l'ARS.
- Les périmètres des réservoirs devraient être grillagés pour éviter les dégradations observées.

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 directeur 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)	1 426	1 403
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	2,44 €/m ³	2,44 €/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 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	85	85
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	71,1 %	80,8 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	8,61 m ³ /jour/km	6,45 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	6,97 m ³ /jour/km	5,09 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,11 %	0,97 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %	60 %
[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	3,91 u/1000 abonnés	1,95 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	0,30 %	0,34 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	5,85 u/1000 abonnés

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

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

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

1.6 Autres chiffres clés de l'année 2021

L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	28 475 m ³	22 005 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	28 475 m ³	22 005 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	66 024 m ³	36 981 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	94 499 m ³	58 986 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	6 418 m ³	6 040 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	67 227 m ³	47 675 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	3	6
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre d'installations de production	Délégataire	2	2
	Capacité totale de production	Délégataire	390 m ³ /j	390 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	5	5
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	450 m ³	450 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	16 km	17 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	11 km	12 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	509	514
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	3	5
	Nombre de compteurs	Délégataire	530	530
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	4	98
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	512	513
	- Abonnés domestiques	Délégataire	512	513
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire		
	Volume vendu	Délégataire	59 663 m ³	37 497 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	59 663 m ³	37 497 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m ³	m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	m ³	m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	117 l/hab/j	174 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	119 m ³ /abo/an	175 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	28 787 kWh	14 865 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.

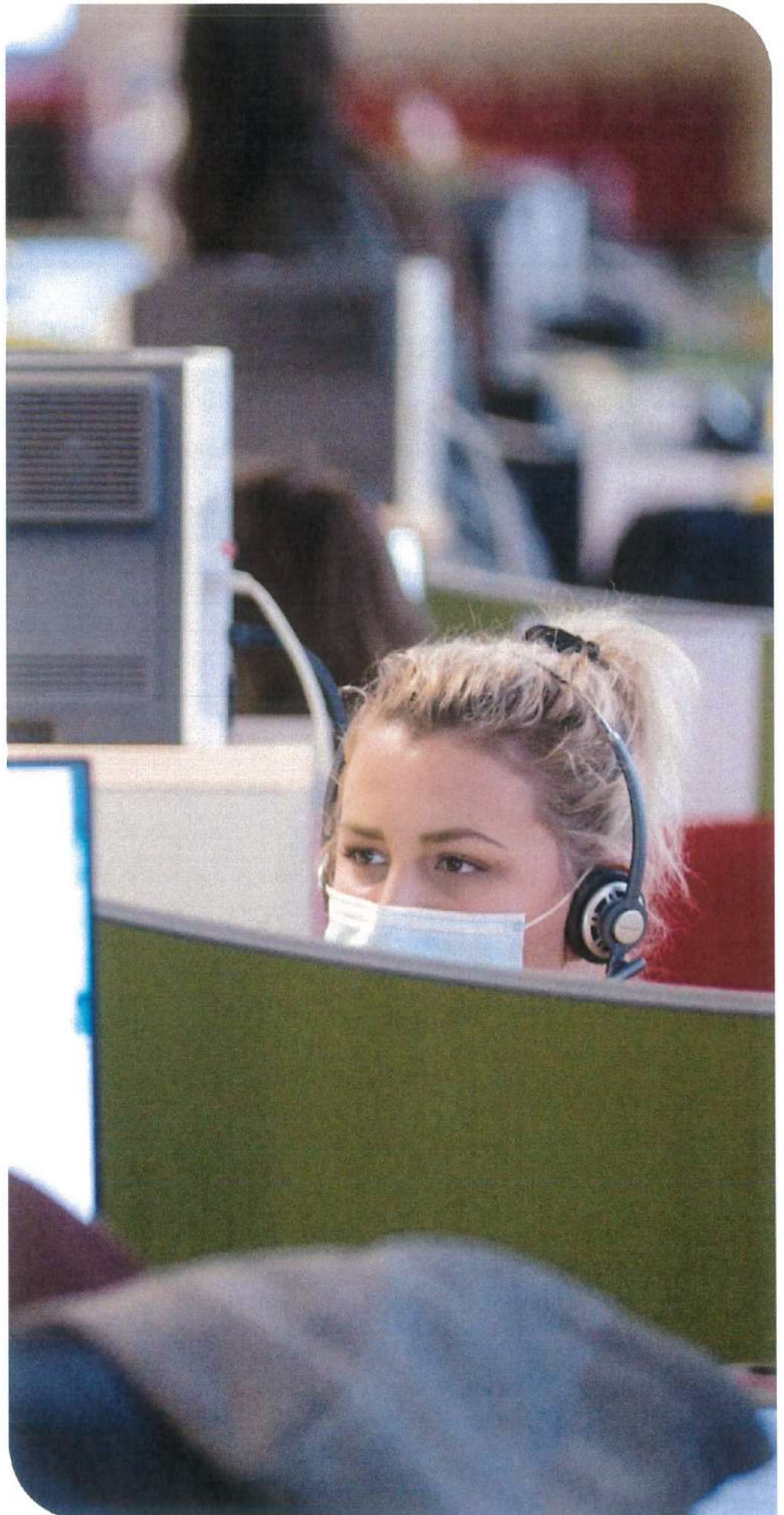
A titre indicatif sur la commune de ROZÉRIEULLES, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

ROZÉRIEULLES Prix du service de l'eau potable	Volume	Montant Au 01/01/2021
Part délégataire		196,96
Abonnement		32,94
Consommation	120	164,02
Part communale		24,70
Consommation	120	24,70
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	14,30
Organismes publics		42,00
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	42,00
Total € HT		277,96
TVA		15,29
Total TTC		293,25
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3		2,44

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 30 juin figure au tableau suivant :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	504	499	513	512	513	0,2%
domestiques ou assimilés	504	499	513	512	513	0,2%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0%

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 de 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 1,95/ 1000 abonnés.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,98	4,01	9,75	3,91	1,95
Nombre d'interruptions de service	1	2	5	2	1
Nombre d'abonnés (clients)	504	499	513	512	513

2.3 Données économiques

→ 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,
- ✓ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2021, 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 :

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	2	0	0	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	38,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	59 513	56 230	62 699	59 663	13 520

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.

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



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

3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
Sources Monhoven	/
Sources Taupes	/
Sources Turbide	/

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
Injection chlore Rozerieulles		
SOU SOURCES	390	
Capacité totale	390	

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Bâche N°1 Sources 44m3	44
Bâche N°2 Sources 19m3	19
RES FOUILLOT	300
RES INTERMÉDIAIRE	150
Réservoir Bas Sources 100m3	100
Capacité totale	613

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
STATION DE ROZERIEULLES	10 vers intermédiaire 17 vers Fouillot

Nos recommandations et préconisations en vue d'améliorer les performances du service sont les suivantes :

- 💧 La réfection du génie civil du réservoir intermédiaire serait nécessaire.

3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

→ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	16,0	15,7	15,7	15,7	15,8	0,6%
Longueur de distribution (ml)	16 049	15 663	15 674	15 692	15 753	0,4%
<i>dont canalisations</i>	11 082	10 696	10 696	10 686	10 686	0,0%
<i>dont branchements</i>	4 967	4 967	4 978	5 006	5 067	1,2%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	51	51	51	51	51	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	35	35	35	35	35	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	16	16	16	16	16	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	504	504	506	509	514	1,0%

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	515	519	529	530	530	0,0%	Bien de reprise
<i>dont sur abonnements en service</i>	501	504	520	516	517	0,2%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	14	15	9	14	13	-7,1%	