



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Bras : Délégation du
service public de l'Eau Potable

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

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

REPERES DE LECTURE

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

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

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 XXI^{ème} 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

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	7
1.1 Un dispositif à votre service.....	8
1.2 Présentation du contrat.....	12
1.3 Les chiffres clés.....	14
1.4 Principaux faits marquants de l'année.....	15
1.5 Les évolutions réglementaires.....	17
1.6 Propositions d'amélioration.....	20
1.7 Les indicateurs réglementaires 2021.....	21
1.8 Autres chiffres clés de l'année 2021.....	22
1.9 Le prix du service public de l'eau.....	24
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	25
2.1 Les consommateurs abonnés du service.....	26
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	27
2.3 Données économiques.....	29
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	31
3.1 L'inventaire des installations.....	32
3.2 L'inventaire des réseaux.....	33
3.3 Gestion du patrimoine.....	36
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	39
4.1 La qualité de l'eau.....	40
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau.....	44
4.3 La maintenance du patrimoine.....	49
4.4 L'efficacité environnementale.....	51
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	52
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	53
5.2 Situation des biens.....	56
5.3 Les investissements et le renouvellement.....	57
5.4 Les engagements à incidence financière.....	58
6. ANNEXES.....	62
6.1 La facture 120 m ³	63
6.2 Les données consommateurs par commune.....	64
6.3 Le synoptique du réseau.....	65
6.4 La qualité de l'eau.....	66
6.5 Le bilan énergétique du patrimoine.....	72

6.6	<i>Les engagements spécifiques au service</i>	73
6.7	<i>Annexes financières</i>	86
6.8	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	96
6.9	<i>Actualité réglementaire 2021</i>	99
6.10	<i>Glossaire</i>	113

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

VEOLIA EAU Brignoles
ZAC Nicopolis
78 Rue de la Création
83170 BRIGNOLES

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

LA REGION MEDITERRANEE

Depuis le 1er janvier 2022, la **Région MEDITERRANEE** est découpée en **7 TERRITOIRES**

Cette nouvelle organisation permet une grande réactivité au plus près du terrain, en maintenant la proximité des relations avec les partenaires institutionnels et les administrations qui interviennent dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, et conserve une mutualisation des connaissances entre les Territoires et la Région.



LE TERRITOIRE VAR PROVENCE MEDITERRANEE :

Le Territoire VAR PROVENCE MEDITERRANEE, une équipe de 300 agents formés pour vous accompagner dans vos problématiques de gestion de l'eau et de l'assainissement.



En charge des contrats eau et assainissement sur plusieurs communes et regroupements de communes du Département du Var, le Territoire Var Provence Méditerranée dispose des compétences et des matériels nécessaires pour mener à bien sa mission de délégataire de service public.

Les sites sont implantés au plus près des installations dont nous assurons la gestion. Notre maillage territorial permet à chaque Collectivité couverte d'être située à moins de 30 km d'une implantation locale de Veolia Eau.

L'accueil physique des 166500 consommateurs, l'exploitation des usines, la maintenance des réseaux sont en effet assurés au quotidien par des équipes locales. La bonne connaissance qu'elles ont de leur environnement, forgée par des années de pratique du terrain, est un gage de fiabilité, d'efficacité et de rapidité d'intervention.

Pour apporter des réponses adaptées aux problématiques locales de ses clients, le Territoire Var Provence Méditerranée s'appuie sur un professionnalisme toujours accru de ses équipes.

Renforcer la qualité du service de proximité, développer des compétences, participer à des actions RSE, accorder une priorité constante à la formation, à la sécurité, ainsi qu'à la promotion de la diversité sont des exigences permanentes.

Le Territoire Var Provence Méditerranée, soutenu par les équipes R&D de Veolia Eau, est mobilisé pour préparer le territoire de demain. Une part croissante de l'activité est dédiée à l'innovation et à la mise en œuvre de processus nouveaux apportant des solutions adaptées.

L'Organisation du Territoire

L'ensemble du périmètre géographique du Territoire Var Provence Méditerranée est couvert par

6 services d'exploitation, déclinés en différentes **Unités Locales** :

Selon la configuration les services sont organisés soit par Pôle de Compétences, soit par entité géographique.

Les services Usines assurent l'exploitation, l'entretien et la maintenance :

- Des captages et forages,
- Des usines de traitement d'eau potable,
- Des réservoirs,
- Des surpresseurs,
- Des postes de relèvement,
- Des stations d'épuration,
- De l'instrumentation des réseaux.

Le Territoire Var Provence Méditerranée gère **33** usines de dépollution et **53** points de production d'eau potable.

Les Services **Réseaux et Travaux** ont en charge de :

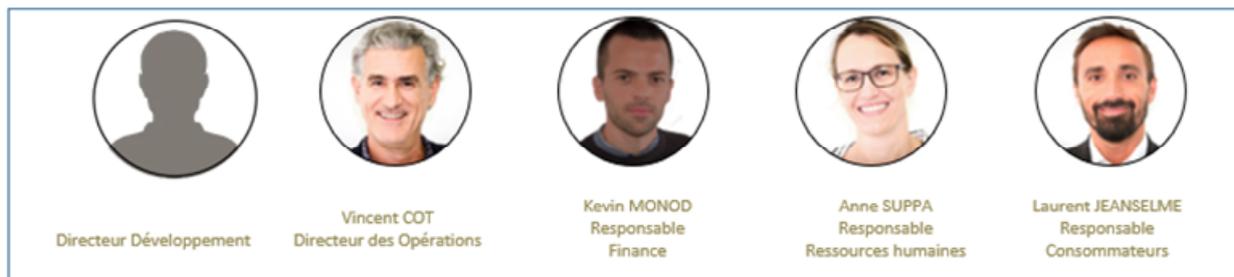
- l'exploitation, l'entretien, les réparations et le renouvellement des réseaux,
- la réalisation des travaux de canalisations,
- Le suivi des rendements de réseau,
- les interventions consommateurs de terrain.

En tout, le Territoire Var Provence Méditerranée gère **2320 Km** de réseaux d'eau potable et **1660 km** de canalisations d'assainissement.

Les services de l'échelon Territoire gèrent les fonctions support et les services centraux qui assurent des missions permanentes d'assistance, d'expertise et de contrôle.



Olivier CAVALLO
Directeur de Territoire



Interlocuteurs de la collectivité :

Pour faciliter les échanges entre la collectivité et son délégataire, notre organisation met à votre disposition :

Un interlocuteur privilégié : C'est un interlocuteur dédié qui est le responsable de votre contrat, il s'assure de la réalisation de nos engagements et du bon déroulement du contrat dans sa globalité. Il veille en permanence au suivi de nos propositions commerciales et est force de propositions pertinentes en toutes circonstances.

Nicolas BENEVILLE, *Directeur de contrat*

Des interlocuteurs techniques : Les Responsables de Services et les Managers des Services Locaux sont en charge de l'exploitation des différents ouvrages du contrat. Ils sont les interlocuteurs techniques de la collectivité.



Nicolas BENEVILLE
Responsable de Services -
Centre Var



David MESSIER
Manager de service local - Usines
Centre Var



Cédric REYNARD
Manager de service local - Réseaux
Centre Var

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Délégataire	Société Varoise d'Aménagement et de Gestion
✓ Périmètre du service	BRAS
✓ Numéro du contrat	ZP390
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/07/2016
✓ Date de fin du contrat	30/06/2024
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

Travaux à titre exclusif

Art 21 – Lutte contre l'incendie : Hors cas d'incendie, seul le personnel municipal, les sapeurs-pompiers ou le personnel du délégataire peuvent manœuvrer les poteaux et bornes d'incendie.

Art 48.1 –Branchements : les branchements pour leur partie publique, ainsi que les travaux de déplacement ou de modification des branchements existants, sont réalisés par le délégataire selon les conditions du bordereau de prix annexé au présent contrat.

Révision du contrat

La mutabilité contractuelle est un principe clé des concessions de service public.

Des modifications peuvent lui être apportées dans les conditions de l'article L. 3135-2 du CCP. Celles-ci n'ont pas toutes la même importance mais permettent l'adaptation du contrat aux évolutions nouvelles.

C'est à cette fin que le contrat prévoit des clauses de révision pour prendre en compte,

- la modification des installations objet du contrat,
- l'évolution d'un certain nombre d'indicateurs,
- une nouvelle réglementation ayant une incidence sur l'exploitation,
- d'un certain temps écoulé depuis l'établissement des conditions contractuelles.

La révision a donc pour objet **de recalibrer le contrat dans son équilibre**.

Les clauses de révision ont de leurs côtés pour objet de restituer un processus de discussion pouvant conduire à une négociation.

Parmi les nombreuses évolutions réglementaires ayant un impact sur les conditions d'exploitation, il est possible de citer les évolutions réglementaires suivantes

- ✓ L'instruction CVM
- ✓ Le PGSSE en eau potable
- ✓ Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine
- ✓ Mise en conformité des machines tournantes afin de respecter les règles et réglementations sécurité de sécurité telles que
 - ✓ la Directive Européenne 2006/42/CE
 - ✓ l'article R4312-1 du code du travail qui fixe les obligations techniques, détaillées dans son annexe 1
 - ✓ la circulaire n°2010-01 de la DGT

Le détail des évolutions réglementaires sont par ailleurs détaillées dans les rapports annuels que nous vous remettons.

Pour tenir compte de ces évolutions, il nous paraît nécessaire d'ouvrir prochainement les discussions pour vérifier l'incidence sur le contrat en cours et recalculer si nécessaire le contrat qui nous lie.

1.3 Les chiffres clés

Bras : Service de l'Eau Potable

Chiffres clés



2 716

Nombre d'habitants desservis



1 078

Nombre d'abonnés
(clients)



1

Nombre d'installations de
production



2

Nombre de réservoirs



35

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



3,57

Indice Linéaire de Perte
synchrone (m³/j/km)



76,6

Rendement de réseau synchrone
(%)



117

Consommation moyenne
(l/hab/j)

CONSOMMATION Hausse de la consommation de 5,9 % pour atteindre 120 370 m³

IMPAYES Le taux d'impayés global est passé de 1 300 €TTC en 2016 à 9 636 €TTC en 2021, soit 2,36% du montant global facturé. 12 demandes d'échéanciers de paiement ont été formulées en 2021 contre 14 en 2020.

RENDEMENT Le rendement est stable et bien au-delà des objectifs contractuels (67,3%)

FUITES / CASSES 20 fuites réparées en 2021 (dont 4 sur canalisation) contre 26 en 2020.

RENOUVELLEMENT En avance de 23 866 €HT avec 10 512 €HT réalisés en 2021

GARANTIE Pas de fond de garantie au contrat

PARC COMPTEURS 18 compteurs ont été remplacés, contre 13 l'année passée

1.4 Principaux faits marquants de l'année

Production

L'analyseur chlore de la station a été renouvelé.

Stockage

Le nouveau réservoir de Bastianne a été mis en service fin d'année 2021. L'ancien réservoir est abandonné, le patrimoine affermé devra être mis à jour.

Station de reprise Devenson : Le stabilisateur ainsi que la ventouse et la canalisation du local d'exploitation ont été renouvelés. Des poignées ont été mises en place pour permettre de manipuler les caillebotis en sécurité.

Traitement

La bache de reprise de Devenson a été noyée par des eaux de ruissellement en octobre suite aux périodes de fortes pluies.

La mise en place d'un turbidimètre (devis remis en novembre 2021), d'une pompe de vidange de la bache et la protection autant que faire se peut du bâtiment contre les inondations sont recommandés.

Le surpresseur de la salle des Fêtes est alimenté par le même point de livraison que le poste de relevage. Lors des dysjonction de ce dernier lors des pluies, le surpresseur se coupe donc également privant d'eau le quartier surpressé.

La création d'un point d'alimentation électrique indépendant du poste de relevage de la salle des fêtes et la protection du bâtiment contre les inondations sont recommandés. Si ce surpresseur sert également à la DECI, il doit être secouru par un groupe électrogène.

Securite – machines tournantes

Malgré sa politique sécurité stricte, Veolia a malheureusement eu à déplorer en 2019 un accident grave lié à l'absence de dispositif de sécurité sur des machines tournantes.

Un diagnostic national a donc été engagé sur l'intégralité des équipements émergés courant 2021. Le devis pour la mise en conformité des installations concernées a été remis à la collectivité en novembre 2021.

Le diagnostic des machines « immergées » sera réalisé sur le 1^{er} trimestre 2022, nous reviendrons vous le cas échéant.

Réseau :

Des travaux de renouvellement des réseaux ont été engagés par la commune :

- Création de 1150 ml de canalisation pour l'adduction depuis le forage Saint Aquilé vers le nouveau réservoir,
- Création de 750 ml de canalisation de distribution depuis le nouveau réservoir vers le réseau de distribution eau potable de la commune,
- Renouvellement de 18 branchements.

Lotissement Clos de Saint Eloi : nous avons réalisé plusieurs fuites sur un branchement public de ce lotissement. Il apparait que le tuyau en polyéthylène a un défaut et se fend dans la longueur. Nous pouvons nous attendre à ce que les autres branchements du lotissement subissent le même sort.

| **Il est nécessaire de prévoir rapidement le renouvellement préventif de ces branchements.**

1.5 Les 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 considérable 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.

Chlorure de Vinyle Monomère

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 est venue modifier l'instruction du 18 octobre 2012 relative au CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

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, entraîne un impact contractuel et financier certain sur le service des eaux.

Vos interlocuteurs Veolia vont donc rapidement se rapprocher 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.

1.6 Propositions d'amélioration

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES	
Abandon programmé de la RTC (Cf paragraphe 1.4.3) : Passage des sites actuellement en RTC en GSM / IP, avec si nécessaire modernisation des Sofrel S50 en S550	Devis remis à la collectivité
SECURISATION DE LA RESSOURCE ET AMELIORATION DES RENDEMENTS	
Station de Devenson : Réaliser une étude pour sécuriser l'ouvrage lors d'inondations	Collectivité
Suppresseur salle des fêtes : Etancher le local et sécuriser l'alimentation électrique qui est commune avec le poste de relevage.	Collectivité
Station de pompage de St Acquilé : Mise en place d'une conduite de purge sur la tête du forage n°2.	Devis a faire
Station de pompage de St Acquilé : Remplacer les démarreurs par des variateurs de vitesse	Devis a faire
DEFENSE INCENDIE	
Mise en conformité DECI : Etude de modélisation hydraulique visant à vérifier l'adéquation du système vis-à-vis des besoins à l'échéance du PLU et de la défense incendie	
AMELIORATIONS DES RENDEMENTS DE RESEAUX	
Lotissement Clos de Saint Eloi : renouvellement des branchements publics du lotissement. Ils se fendent dans la longueur du fait d'un défaut du PE.	

1.7 Les indicateurs réglementaires 2021

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2021
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	2 716
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,74 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2021
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	105
[P104.3]	Rendement de réseau sur période synchrone	Délégataire	76,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Délégataire	4,07 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délégataire	3,57 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,52 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	1
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	100
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,71 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	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	2,36 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	2,78 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

1.8 Autres chiffres clés de l'année 2021

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2021
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	160 400 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	160 400 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	160 400 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	3 113 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	125 697 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	20
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2021
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1
	Capacité totale de production	Délégataire	1 000 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 100 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	35 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	29 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	953
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	2
	Nombre de compteurs	Délégataire	1 078
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	18
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2021
	Nombre de communes	Délégataire	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 078
	- Abonnés domestiques	Délégataire	1 078
	Volume vendu	Délégataire	122 914 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	122 914 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	117 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	110 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'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2021
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	80 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Déléataire	Non
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2021
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Déléataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2021
Energie relevée consommée	Déléataire	120 849 kWh

1.9 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

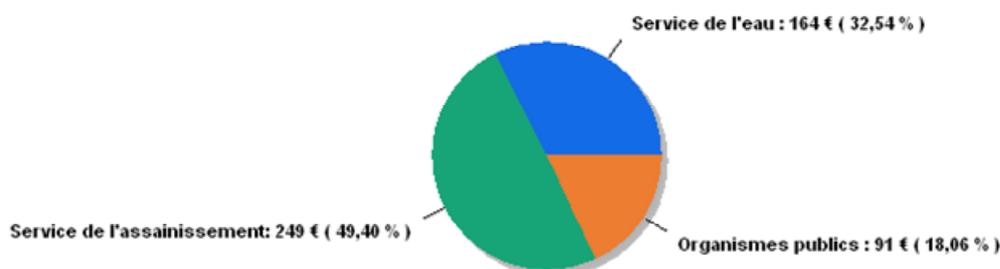
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de BRAS, 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 :

BRAS 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			86,57	87,30	0,84%
Abonnement			29,66	29,91	0,84%
Consommation	120	0,4783	56,91	57,39	0,84%
Part communale			74,13	74,13	0,00%
Abonnement			14,13	14,13	0,00%
Consommation	120	0,5000	60,00	60,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0221	10,80	2,65	-75,46%
Organismes publics			33,60	33,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	33,60	33,60	0,00%
Total € HT			205,10	197,68	-3,62%
TVA			11,28	10,89	-3,46%
Total TTC			216,38	208,57	-3,61%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,80	1,74	-3,33%

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

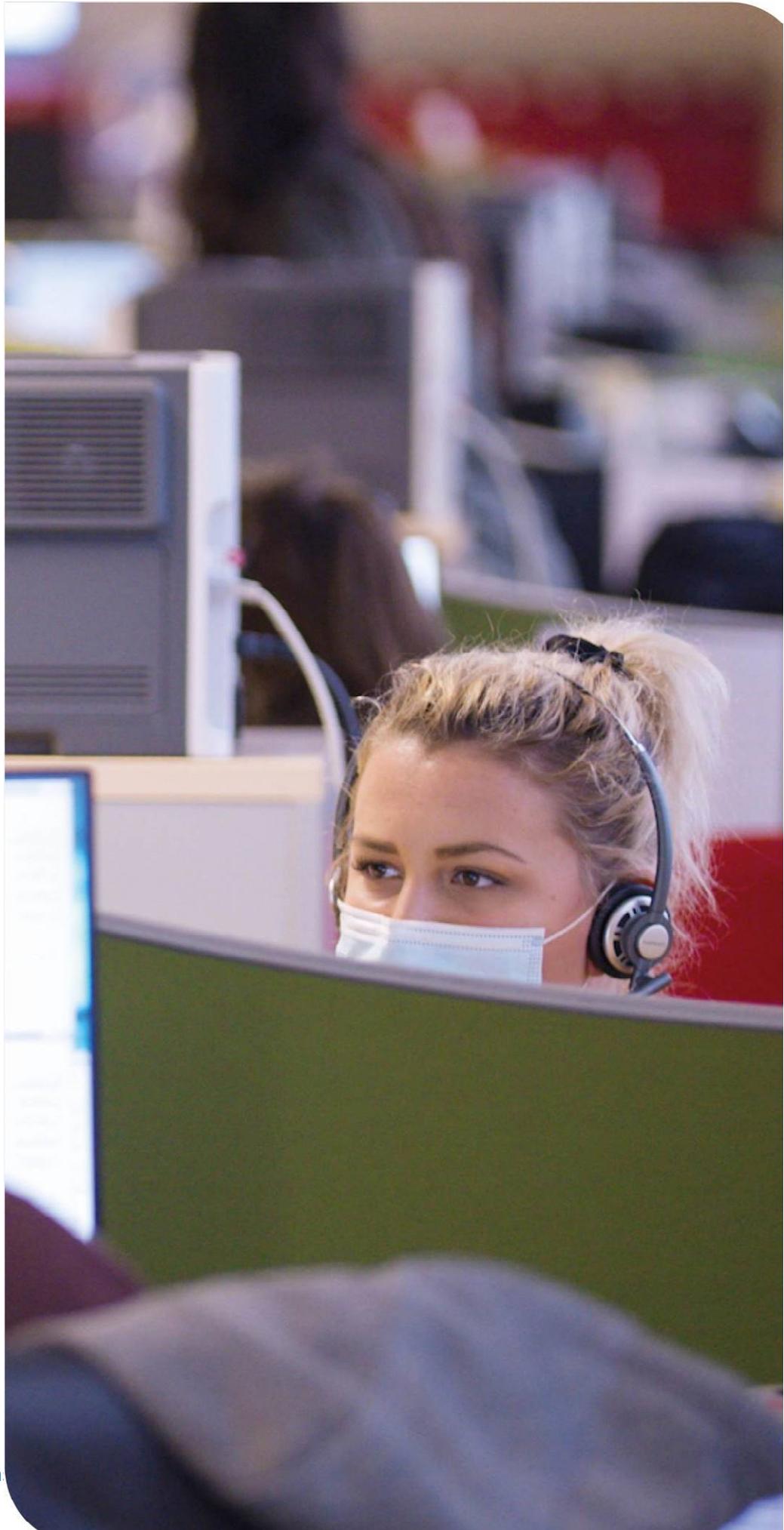
Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



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)	1 054	1 057	1 062	1 068	1 078	0,9%
domestiques ou assimilés	1 052	1 055	1 060	1 068	1 078	0,9%
autres que domestiques	2	2	2	0	0	-

→ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	190	612	262	189	250	32,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	88	85	86	87	118	35,6%
Taux de clients mensualisés	41,8 %	43,2 %	45,6 %	46,0 %	48,3 %	5,0%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	21,5 %	20,6 %	20,2 %	21,1 %	20,9 %	-0,9%
Taux de mutation	8,5 %	8,2 %	8,3 %	8,4 %	11,3 %	34,5%

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 a cependant 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	83	84	86	90	80	-10
La continuité de service	95	96	95	98	92	-6
La qualité de l'eau distribuée	80	81	84	86	82	-4
Le niveau de prix facturé	52	57	54	64	57	-7
La qualité du service client offert aux abonnés	76	79	81	86	80	-6
Le traitement des nouveaux abonnements	88	88	92	96	83	-13
L'information délivrée aux abonnés	67	73	73	80	78	-2



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 »

2.3 Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2021 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'impayés	1,94 %	2,15 %	1,75 %	1,96 %	2,36 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	7 645	8 288	6 472	8 035	9 636
Montant facturé N - 1 en € TTC	393 653	386 363	370 652	410 349	408 153

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

Au cas précis du service, l'indicateur impayés ci-dessus fait apparaître une détérioration par rapport à l'année précédente. Cette dégradation constatée, malgré le renforcement des actions de recouvrement mises en œuvre, traduit les difficultés structurelles auxquelles le service est aujourd'hui confronté. Ce constat doit inspirer une réflexion quant à de nouvelles mesures à même d'assurer la pérennité économique du service.

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	7	8	6	14	12

→ *Le taux d'impayés global à 2 mois sur les factures émises jusqu'au 31 octobre de l'année considérée*

Le taux d'impayés au 31/12/2021 s'élève à 5,43 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2021 sur toutes les factures émises jusqu'au 31/10/2021.

Ce taux reflète l'état des factures impayées pour lesquelles le cycle des relances réglementaires a été effectué.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'impayés à 2 mois	3,41%	4,47%	4,90%	5,35%	5,43%
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur toutes les factures émises jusqu'au 31/10/N)	13 417	17 257	18 158	21 954	22164
Montant facturé N-1 en € TTC	393 653	386 363	370 652	410 349	408 153

→ **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 à caractère social s'élevait à 100 €.

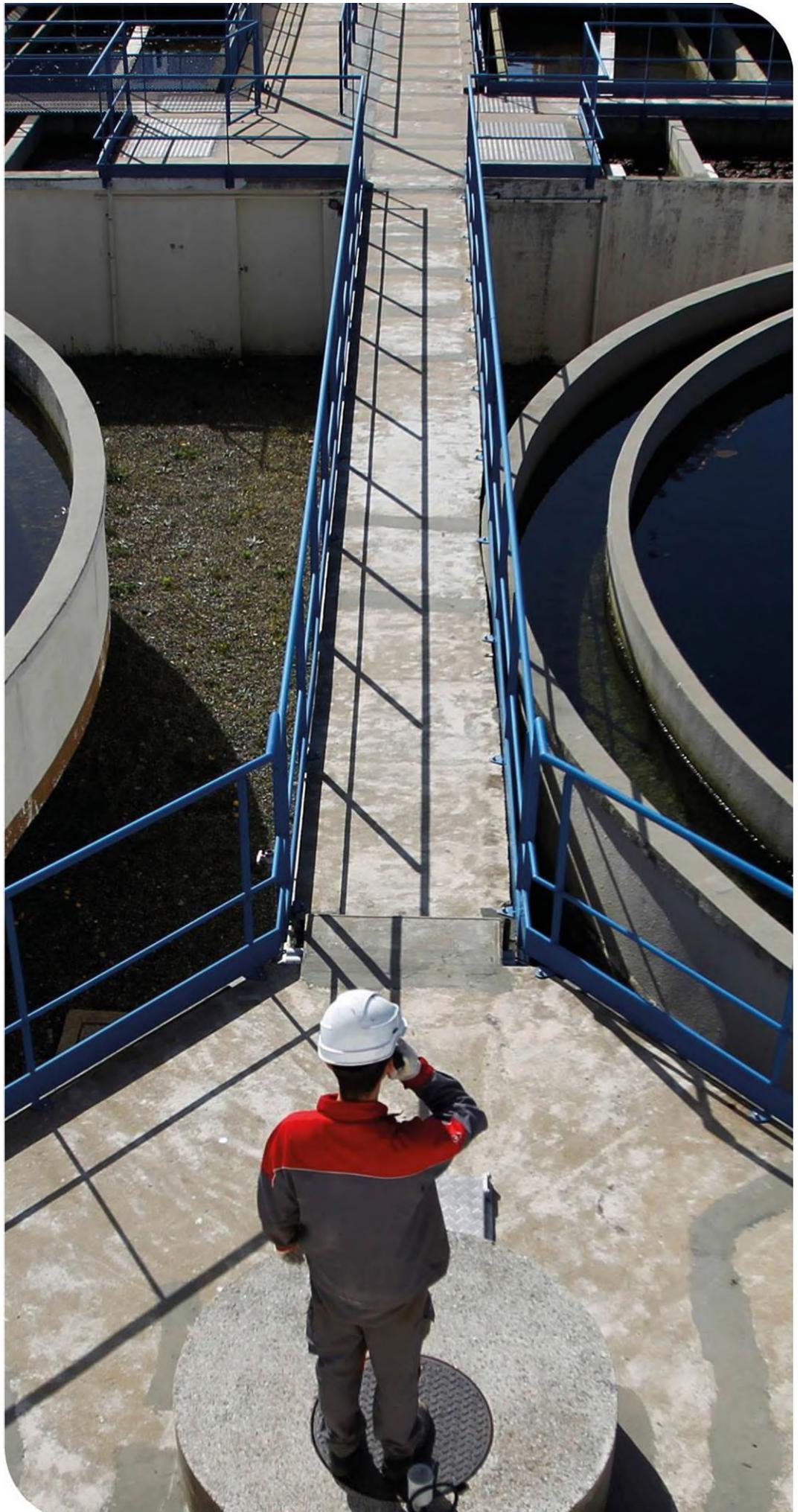
Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci-après :

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	3	4	1	2	1
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	240,00	560,00	80,00	250,00	100,00
Volume vendu selon le décret (m3)	105 896	102 166	120 095	115 599	122 914

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 production	Capacité de production (m3/j)
UP - Forages St Acquilé	1 000
Capacité totale	1 000

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
RES - Bastianne	600
RES - La Colle	500
Capacité totale	1 100

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
SURP - Les Dévensons	16
SURP - Salle des fêtes	20

3.2 L'inventaire des réseaux

3.2.1 Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

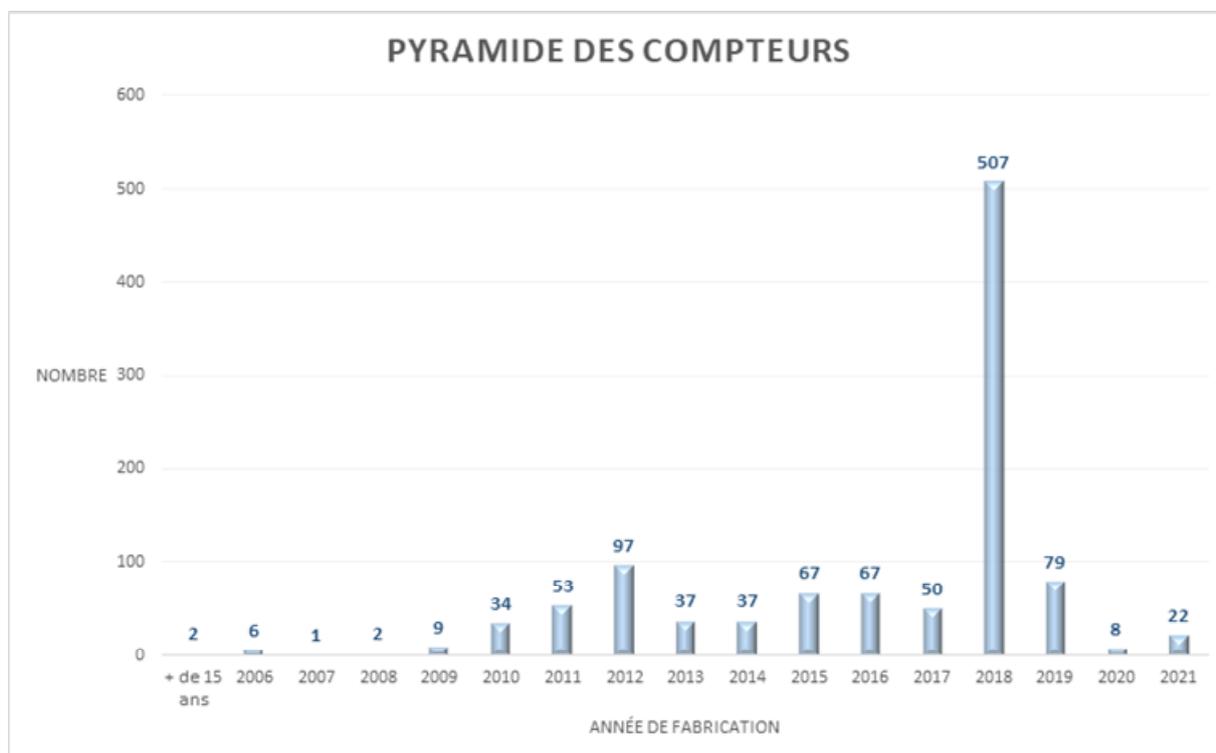
Cette section présente la liste :

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	34,6	34,6	34,6	34,9	35,1	0,6%
Longueur de distribution (ml)	34 553	34 557	34 646	34 909	35 068	0,5%
<i>dont canalisations</i>	29 115	29 104	29 118	29 366	29 425	0,2%
<i>dont branchements</i>	5 438	5 453	5 528	5 543	5 643	1,8%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	41	39	42	42	42	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	39	39	40	40	40	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	2	2	2	2	2	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	912	915	930	933	953	2,1%

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	1 056	1 057	1 064	1 067	1 078	1,0%	Bien de retour



	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous DN (ml)		29 425	29 425
DN 30 (mm)		646	646
DN 32 (mm)		98	98
DN 40 (mm)		118	118
DN 50 (mm)		1 735	1 735
DN 60 (mm)		5 939	5 939
DN 80 (mm)		267	267
DN 90 (mm)		1 976	1 976
DN 100 (mm)		6 645	6 645
DN 110 (mm)		8	8
DN 125 (mm)		4 487	4 487
DN 150 (mm)		3 361	3 361
DN 160 (mm)		4 007	4 007
DN indéterminé (mm)		138	138

Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

3.2.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 2021 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2017	2018	2019	2020	2021
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	105	105	105	105	105

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		100 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B		45	45
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
Total:		120	105

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2021 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

3.3 Gestion du patrimoine

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

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

3.3.1 Les renouvellements réalisés

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs...) ainsi que les équipements du réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un lot (ex : compteurs).

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

TRAVAUX A FIN 2021	QTE	Rnvt SOCIETE ACTUALISE	Libellé ENSEMBLE TECHNIQUE	Libellé SOUS-ENSEMBLE TECHNIQUE
ANALYSEUR DE CHLORE	1	3 883,85	FORAGES DE SAINT AQUILE	MESURE ET CONTROLE
CANALISATION ACIER DN80	1	835,89	SURPRESSEUR DE DEVENSON	HYDRAULIQUE ADDUCTION
VENTOUSE 40/60	1	167,18	SURPRESSEUR DE DEVENSON	HYDRAULIQUE ADDUCTION
BOITE A BOUES DN80	1	167,18	SURPRESSEUR DE DEVENSON	HYDRAULIQUE ADDUCTION
HYDROSTAB AVAL AMONT DN80 PN25	1	167,18	SURPRESSEUR DE DEVENSON	HYDRAULIQUE ADDUCTION
ROBINET FLOTTEUR DN80	1	167,18	SURPRESSEUR DE DEVENSON	HYDRAULIQUE ADDUCTION
SOFREL CELLBOX SMS	1	479,22	SECTORISATIONS	SECTORISATION - COMPTAGE DEVENSONS REMPLISSAGE BAC
SOFREL CELLBOX SMS	1	479,20	SECTORISATIONS	SECTORISATION - COMPTAGE DEVENSONS SECOURS VILLAGE
SOFREL CELLBOX SMS	1	479,20	SECTORISATIONS	SECTORISATION - COMPTEUR MAIRIE
SOFREL CELLBOX SMS	1	479,20	SECTORISATIONS	SECTORISATION - ROUTE DE BRIGNOLES
BOITIER BORNE MONECA	1	636,72	BORNE MONECA	BORNE MONECA
COMPTEURS EAU DIA: 12- 20 MIL.: 3	16	949,44	Réseau (lot)	
BRANCHEMENTS EAU DIA: 25- 35 MIL.: 4	2	1 620,97	Réseau (lot)	
RENOUVELLEMENT EQUIPEMENT				
RENOUVELLEMENT COMPTEUR ET BRANCHEMENT				

Le taux moyen de renouvellement des réseaux

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,33	0,33	0,52	0,52	1,52
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	29 115	29 104	29 118	29 366	29 425
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	343	0	1 900
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de branchements	912	915	930	933	953	2,1%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

→ Les compteurs

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

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

Exigences réglementaires

En France, le « contrôle des compteurs d'eau froide en service » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Veolia a opté pour le renouvellement unitaire des compteurs selon les prescriptions relatives à l'âge et à la classe métrologique des instruments de mesure.

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

Selon le résultat de l'étude, un programme de renouvellement appelé « plan économique » axé sur les compteurs enregistrant des consommations importantes, complète éventuellement les plans réglementaires et contractuelles. Au travers de cette étude économique, Veolia s'attache à maintenir au plus haut la métrologie des compteurs des principaux consommateurs de manière à optimiser le rendement du parc compteurs.

Les compteurs en service sont répertoriés dans un carnet métrologique sur lequel sont consignées les informations prévues par la Décision Ministérielle du 30 décembre 2008. Un bilan de complétion des informations réglementaires est dressé périodiquement. Des actions correctives sont menées si nécessaire.

Renouvellement des compteurs	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de compteurs	1 056	1 057	1 064	1 067	1 078	1,0%
Nombre de compteurs remplacés	48	556	94	13	18	38,5%
Taux de compteurs remplacés	4,6	52,6	8,8	1,2	1,7	41,7%

Obligations contractuelles

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

3.3.2 Les travaux neufs réalisés

Le nombre total de branchements neufs sur l'exercice 2021 est de : 2

4.

LA PERFORMANCE ET
L'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE POUR
VOTRE SERVICE



Les consommateurs exigent au quotidien un service d'eau performant, avec comme premier critère de satisfaction la qualité de l'eau distribuée. Ce chapitre présente l'ensemble des données relatives à la composition et à la qualité de l'eau produite et distribuée. Vous y trouverez également les informations sur l'efficacité de la production et de la distribution, ainsi que la performance environnementale de votre contrat (protection des ressources, bilan énergétique).

4.1 La qualité de l'eau

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

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

4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

Dans tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Le contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'auto-contrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble des systèmes. Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	50	71	-
Physico-chimique	847	87	-

4.1.2 L'eau produite et distribuée

→ Conformité des paramètres analytiques

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

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

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

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

→ Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	144,90	144,90	1	mg/l	Sans objet
Chlorures	17,70	19	2	mg/l	250
Fluorures	100	100	1	µg/l	1500
Magnésium	23,90	23,90	1	mg/l	Sans objet
Nitrates	10	11	3	mg/l	50
Pesticides totaux	0,03	0,03	1	µg/l	0,5
Potassium	1,60	1,60	1	mg/l	Sans objet
Sodium	6,70	6,70	1	mg/l	200
Sulfates	139	140	2	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	46,06	46,83	2	°F	Sans objet

4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	10	10	11	10	10
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	10	10	11	10	10
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	85,71 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	4	4	6	4	5
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	4	4	7	4	5

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

→ *Chlorure de Vinyle Monomère*

Au titre du contrôle sanitaire ou de l'auto-surveillance, des recherches sur le paramètre CVM ont été engagées au cours de ces dernières années.

A ce jour, toutes les analyses réalisées par Veolia et/ou l'ARS se sont révélées conformes.

→ *Pesticides ou leurs métabolites*

Offre innovante Veolia :



Diabolo est une solution mobile, rapide et peu coûteuse pour le traitement des non-conformités liées aux métabolites de pesticide

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. Nous sommes fiers de vous présenter 3 solutions fruits de la recherche et développement du groupe Veolia en Annexe.

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

4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

→ La production

L'eau distribuée sur la Commune de Bras est pompée au forage de Saint Aquilé, dans la nappe phréatique.

→ Le traitement, le refoulement et le stockage

Préalablement à son acheminement vers les réservoirs et le réseau, l'eau est traitée au chlore gazeux.

L'eau étant naturellement de bonne qualité, cet agent stérilisant est utilisé à faible dose (0,30 mg/l) afin de prévenir les risques éventuels de pollution pouvant survenir lors du transport ou du stockage.

Une fois ainsi traitée, l'eau est refoulée par pompage en fonction de la demande soit vers le réseau, soit vers les réservoirs.

→ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
UP - Forages St Acquilé	17	396

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

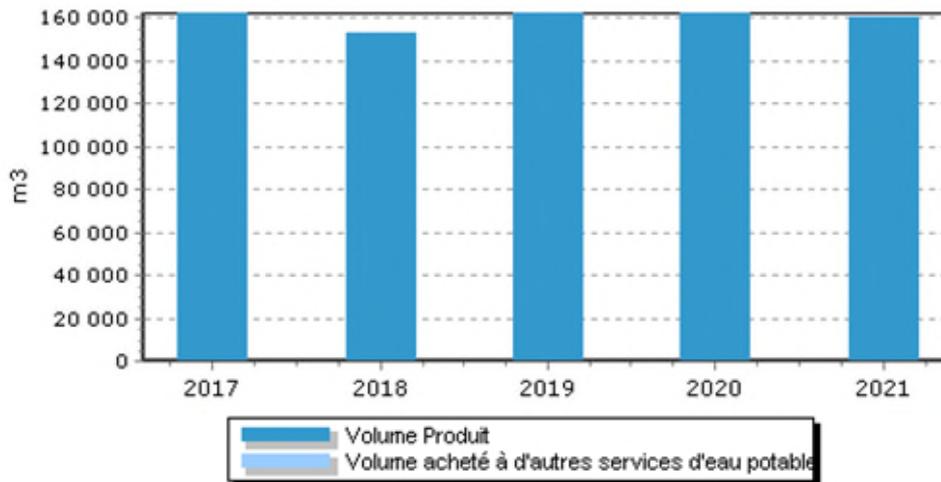
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume prélevé (m3)	161 982	152 216	161 526	161 695	160 400	-0,8%
Volume prélevé par ressource (m3)						
UP - Forages St Acquilé	161 982	152 216	161 526	161 695	160 400	-0,8%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine influencée	161 982	152 216	161 526	161 695	160 400	-0,8%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume prélevé (m3)	161 982	152 216	161 526	161 695	160 400	-0,8%
Besoin des usines	0	0	0	10	0	-100,0%
Volume produit (m3)	161 982	152 216	161 526	161 685	160 400	-0,8%
Volume mis en distribution (m3)	161 982	152 216	161 526	161 685	160 400	-0,8%

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



4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution

→ Le volume vendu

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises au cours de l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Selon la typologie de l'arrêté du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	105 896	102 166	120 095	115 599	122 914	6,3%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	105 896	102 166	120 095	115 599	122 914	6,3%
domestique ou assimilé	105 805	102 161	120 095	115 599	122 914	6,3%

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

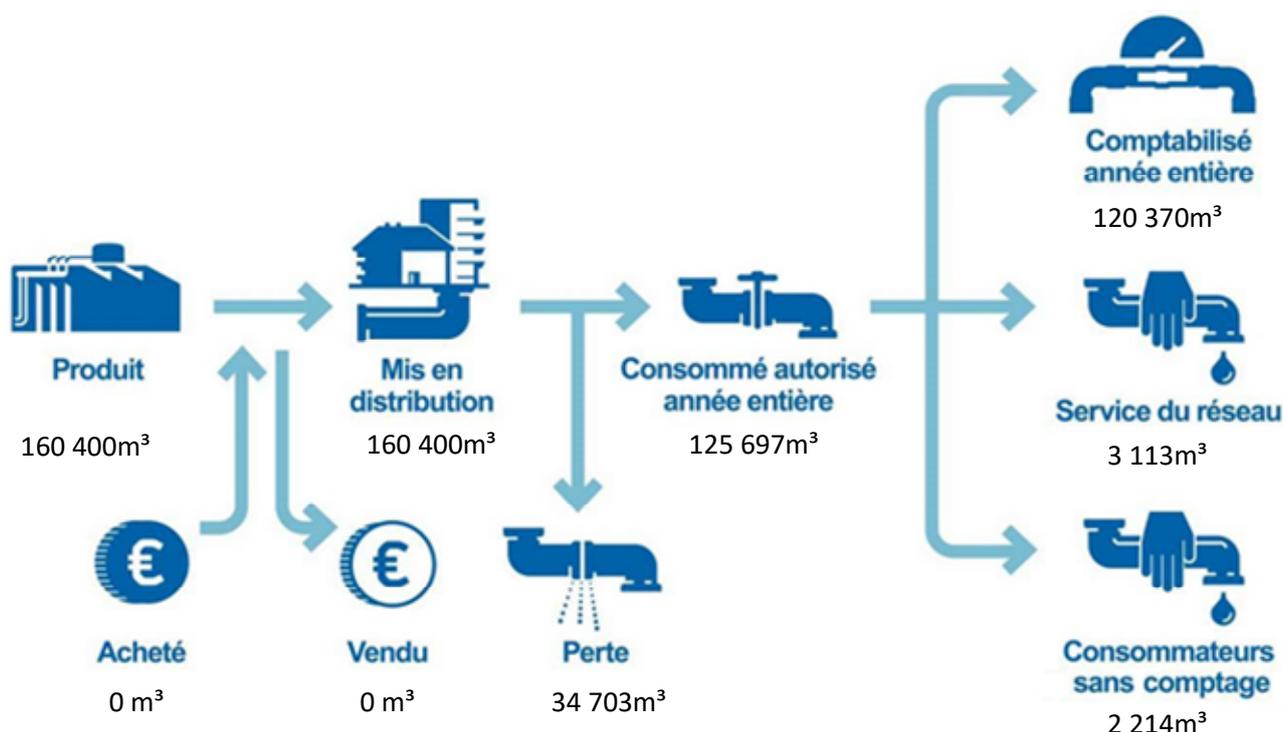
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu (m3)	105 896	102 166	120 095	115 599	122 914	6,3%
<i>dont clients individuels</i>	99 110	98 161	113 384	111 017	115 358	3,9%
<i>dont clients collectifs</i>	-	-	-	284	509	79,2%
<i>dont irrigations agricoles</i>	2 080	204	177	119	56	-52,9%
<i>dont bâtiments communaux</i>	2 617	2 507	3 895	2 391	4 746	98,5%
<i>dont appareils publics</i>	1 471	871	2 136	1 067	1 031	-3,4%

→ Le volume consommé

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	105 008	100 823	118 702	114 303	120 700	5,6%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	105 878	100 274	118 702	113 682	120 370	5,9%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	362	367	365	368	366	-0,5%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	888	1 343	1 393	1 296	2 214	70,8%
Volume de service du réseau (m3)	3 396	3 395	3 410	5 145	3 113	-39,5%
Volume consommé autorisé (m3)	109 292	105 561	123 505	120 744	126 027	4,4%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	110 162	105 012	123 505	120 123	125 697	4,6%

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2021 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Période Synchronne

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2021	76,6	67,34	3,57	4,07	11,70

Rdt (Rendement du réseau de distribution (%)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / (volume produit + volume acheté à d'autres services)

Objectif Rdt Grenelle 2 (%) : Seuil de rendement à atteindre compte-tenu des caractéristiques du service, estimé conformément au décret du 27 janvier 2012

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

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

ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

→ Rendement de réseau calculé sur la période synchronne

Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021.

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

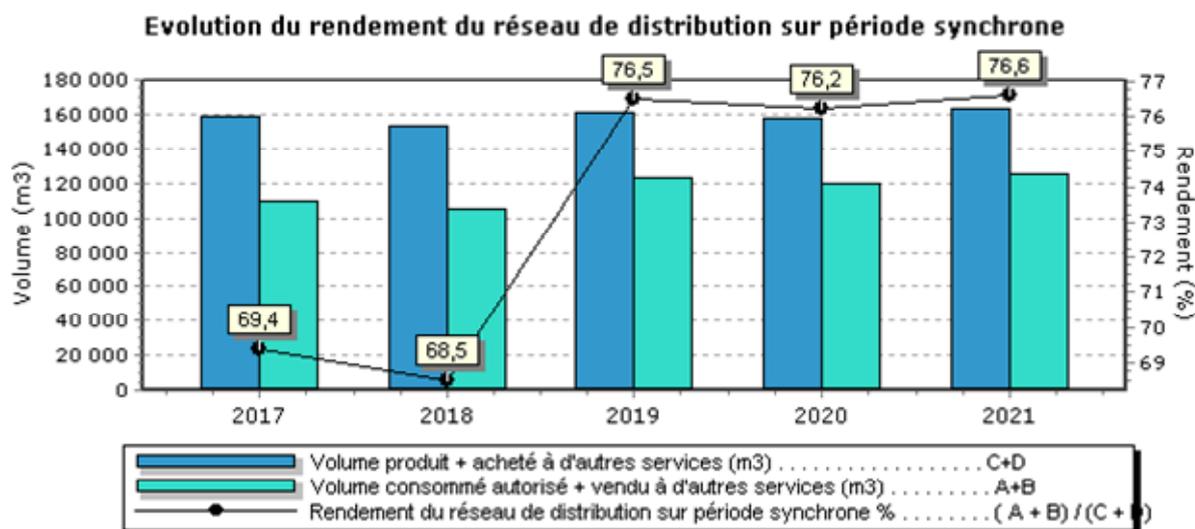
Période du mois d'octobre 2020 au mois d'octobre 2021.

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Rendement du réseau de distribution sur période synchronne % (A+B)/(C+D)	69,4 %	68,5 %	76,5 %	76,2 %	76,6 %	0,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	110 162	105 012	123 505	120 123	125 697	4,6%
Volume produit sur période synchronne (m3) C	158 769	153 376	161 530	157 659	164 052	4,1%

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

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2021 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2021.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	4,98	5,00	4,03	4,09	4,07
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	158 769	153 376	161 530	157 659	164 052
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	105 878	100 274	118 702	113 682	120 370
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	29 115	29 104	29 118	29 366	29 425

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	4,57	4,55	3,58	3,49	3,57
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	158 769	153 376	161 530	157 659	164 052
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	110 162	105 012	123 505	120 123	125 697
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	29 115	29 104	29 118	29 366	29 425

4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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

4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

→ Les installations

Lavage des réservoirs

Réservoirs	Capacité m ³	Dates de réalisation
Réservoir Communal Bastianne	600	mars 2021
Bâche du Surpresseur de Devensons	100	mars 2021

4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

Le SIG est un composant essentiel de la gestion du patrimoine réseau. En effet, le SIG permet l'inventaire et la localisation des canalisations et des branchements, ainsi que la connaissance des événements d'exploitation. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

4.3.3 Les recherches de fuites

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	2	1	7	1	4	300,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,0	0,2	0,0	0,1	100%
Nombre de fuites sur branchement	10	9	9	5	4	-20,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,1	1,0	1,0	0,5	0,4	-20,0%
Nombre de fuites sur compteur	13	21	22	20	12	-40,0%
Nombre de fuites réparées	25	31	38	26	20	-23,1%
Linéaire soumis à recherche de fuites	-	-	-	-	19 070	-

4.3.4 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 3,71/ 1000 abonnés.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,90	0,95	6,59	0,94	3,71
Nombre d'interruptions de service	2	1	7	1	4
Nombre d'abonnés (clients)	1 054	1 057	1 062	1 068	1 078

4.4 L'efficacité environnementale

4.4.1 La protection des ressources en eau



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service **[P108.3]** permet d'évaluer ce processus.

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %				

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2017	2018	2019	2020	2021
UP - Forages St Aquilé	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	121 784	113 295	120 532	120 456	120 849	0,3%
Surpresseur	42 102	38 473	41 000	51 824	52 310	0,9%
Installation de production	79 682	74 822	79 532	68 632	68 539	-0,1%

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

4.4.3 La consommation de réactifs

Selon les cas, le choix du réactif est établi de façon à optimiser le traitement :

- ✓ assurer une eau de qualité conforme aux normes de potabilité,
- ✓ réduire les quantités de réactifs à utiliser.

Chlore :	150 kg
----------	--------

5.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1^{er} février 2016.

→ Le CARE

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe du présent rapport « Annexes financières ». Les données ci-dessous sont en Euros.

STE VAROISE D'AMENAGEMENT ET DE GESTION

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2021 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: ZP390 - BRAS AEP DSP-EAU

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
PRODUITS	222 653	250 132	12,34 %
Exploitation du service	89 717	97 224	
Collectivités et autres organismes publics	115 754	125 564	
Travaux attribués à titre exclusif	5 814	1 658	
Produits accessoires	11 368	25 686	
CHARGES	246 754	247 846	0,44 %
Personnel	50 829	49 794	
Energie électrique	11 615	12 588	
Produits de traitement	205	521	
Analyses	928	1 088	
Sous-traitance, matières et fournitures	24 622	21 378	
Impôts locaux et taxes	362	2 323	
Autres dépenses d'exploitation	13 319	9 110	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	2 261	413	
<i>engins et véhicules</i>	5 953	4 789	
<i>informatique</i>	2 446	3 113	
<i>assurances</i>	668	1 249	
<i>locaux</i>	2 312	2 158	
<i>autres</i>	- 320	- 2 612	
Frais de contrôle	6 833	3 207	
Redevances contractuelles	840	300	
Contribution des services centraux et recherche	6 849	7 382	
Collectivités et autres organismes publics	115 754	125 564	
Charges relatives aux renouvellements	12 560	12 442	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	12 560	12 442	
Charges relatives aux investissements	90	166	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	90	166	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux rec	1 947	1 981	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 24 100	2 286	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	606	
RESULTAT	- 24 100	1 681	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

15/03/2022

Produits accessoires : ils intègrent la refacturation du trop-perçu pour les frais de contrôle.

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

STE VAROISE D'AMENAGEMENT ET DE GESTION

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2021

Collectivité: ZP390 - BRAS AEP DSP-EAU

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	89 717	97 224	8,37 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	88 052	99 456	12,95 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 665	- 2 233	
Exploitation du service	89 717	97 224	8,37 %
Produits : part de la collectivité contractante	76 070	81 354	6,95 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	74 602	83 883	12,44 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 468	- 2 529	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	9 997	10 759	7,62 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	9 743	10 827	11,13 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	254	- 67	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	29 687	33 451	12,68 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	28 944	33 449	15,56 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	743	2	
Collectivités et autres organismes publics	115 754	125 564	8,47 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	5 814	1 658	NS
Produits accessoires	11 368	25 686	NS

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

15/03/22

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

INFORMATION COMPLEMENTAIRE

La rubrique « Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » du CARE inclus dans le présent rapport annuel reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances dans le contexte réglementaire actuel.

L'amélioration des systèmes d'information et des processus de gestion de Veolia Eau permet de fournir à compter de 2019 une information complémentaire importante compte tenu des limites évoquées ci-dessus.

A ce jour, et en application du principe de prudence, les créances de plus d'un an à la clôture de l'exercice font l'objet d'une provision pour dépréciation dans les comptes sociaux de la Société. Cette provision (qui a pour seule vocation de constater « en temps réel » mais de manière estimative le coût des impayés) est reprise soit lorsque la créance est définitivement admise en irrécouvrable, soit si la créance est encaissée (la provision devenant alors sans objet).

Cette provision est calculée sur l'ensemble du stock de créances d'exploitation de plus d'un an de la Société, à hauteur de la part des produits qui lui revient (en excluant les produits facturés pour le compte des Collectivités et autres organismes) par application d'un taux moyen de produits propres uniforme pour toute la Société.

Cette provision comptable peut être ventilée entre les différents contrats de la Société en appliquant aux impayés de plus d'un an attachés à chaque contrat le taux moyen de produits propres ci-dessus.

Le chiffre ainsi obtenu pour 2021 pour le contrat ressort à : **7 737 €**

5.2 Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

Au cours de l'exercice écoulé, l'ancien réservoir de Bastianne (150 m3) a été abandonné au profit du nouvel ouvrage de 800 m3.

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

Contrat ZP390 : Bras EP

Contrat du 01/07/2016

Échéance au 30/06/2024

$$k_3 = 0,15 + 0,2975 * \frac{ICHT - E}{ICHT - E_0} + 0,2125 * \frac{FSD2}{FSD2_0} + 0,3400 * \frac{TP10a}{TP10a_0}$$

Valeur du K3n		Année	Dotation Fonds Renouvellement	Travaux réalisés dans l'exercice	Solde sur engagement minimum à 90% (article 79,1)
			11 738		
K3n	1,000000	2016	5 869,00	9 291,09	-4 008,99
K3n	1,000000	2017	11 738,00	11 443,58	-4 888,37
K3n	1,020000	2018	11 972,76	37 327,69	-31 440,58
K3n	1,050000	2019	12 324,90	8 018,83	-28 367,00
K3n	1,060000	2020	12 442,28	7 488,37	-24 657,31
K3n	1,070000	2021	12 559,66	10 512,41	-23 866,03
TOTAL			66 906,60	84 081,97	-23 866,03
					<i>EN AVANCE</i>

5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

→ Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition¹, deux cas se présentent :

- ✓ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- ✓ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

¹ art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

² Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

→ **Autres biens ou prestations**

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

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

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

5.4.2 Dispositions applicables au personnel

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

La liste nominative des agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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

6.

ANNEXES



6.1 La facture 120 m³

Traité de facturation : 409 - BRAS

Centre : 9G

Commune : BRAS

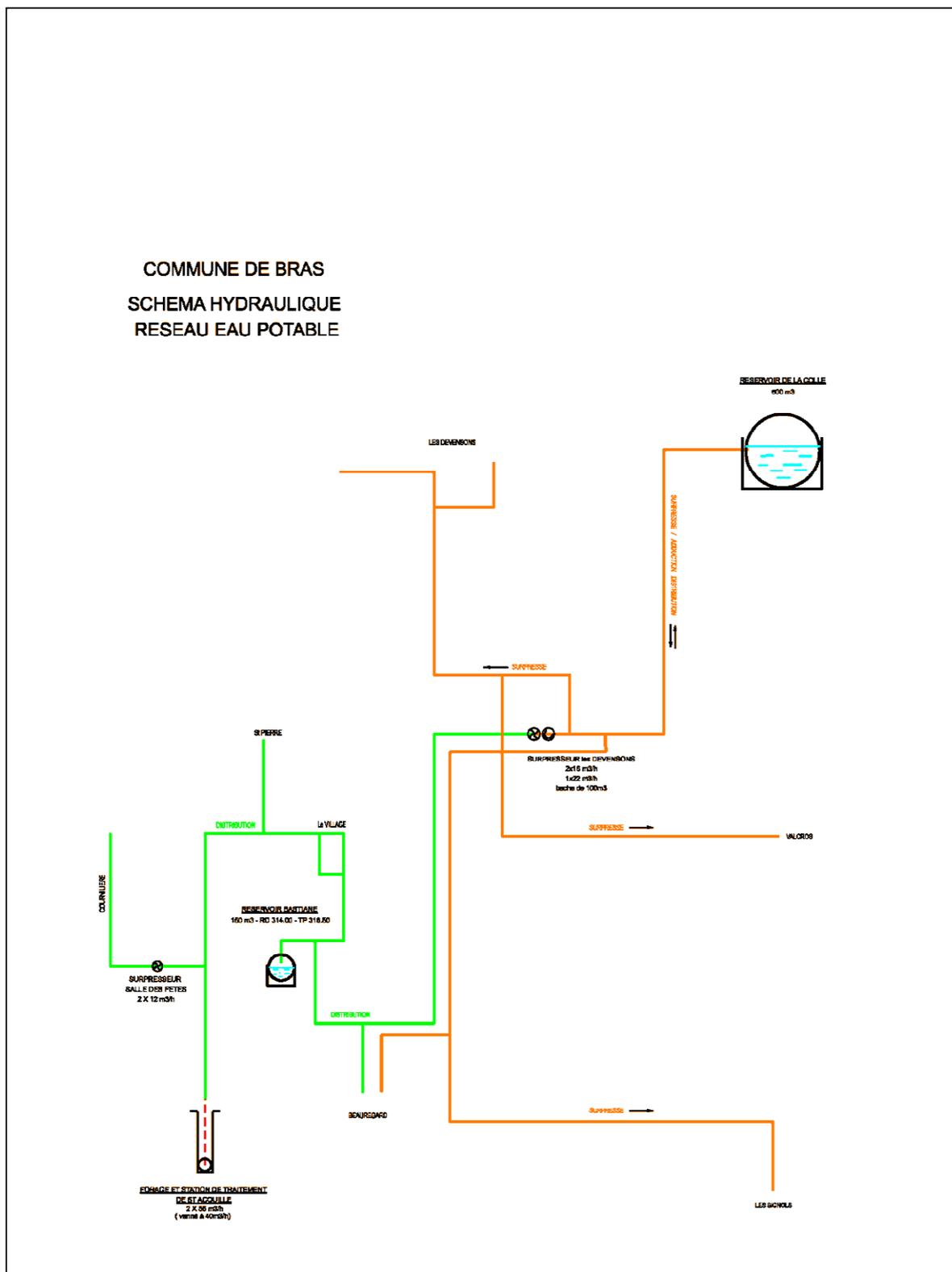
Facture comparée aux 1er janvier 2022 et 2021 pour une consommation annuelle de 120 m³

		1er janvier 2022				1er janvier 2021						
		Qté	PUN	Mnt HT	TVA	Mnt TTC	Qté	PUN	Mnt HT	TVA	Mnt TTC	Evolution
AST Collecte et dépollution des eaux usées	Abonnement	2	10,8511	21,70	10	23,87	2	10,7634	21,53	10	23,68	0,81%
	Abonnement collectivités	2	10,8500	21,70	10	23,87	2	10,8500	21,70	10	23,87	0,00%
	Consommation	120	1,0410	124,92	10	137,41	120	1,0326	123,91	10	136,30	0,81%
	Consommation collectivités	120	0,6745	80,94	10	89,03	120	0,6745	80,94	10	89,03	0,00%
AST Organismes publics	Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	120	0,1600	19,20	10	21,12	120	0,1500	18,00	10	19,80	6,67%
EAU Potabilisation et distribution de l'eau	Abonnement	2	14,9660	29,91	5,5	31,56	2	14,8298	29,66	5,5	31,29	0,85%
	Abonnement collectivité	2	7,0650	14,13	5,5	14,91	2	7,0650	14,13	5,5	14,91	0,00%
	Consommation Tr. 1	60	0,4173	25,04	5,5	26,42	60	0,4138	24,83	5,5	26,20	0,85%
	Consommation Tr. 2	60	0,5302	32,35	5,5	34,13	60	0,5346	32,08	5,5	33,84	0,86%
	Consommation Tr. 3	0	0,8087	0,00	0	0,00	0	0,8019	0,00	0	0,00	0,00%
	Consommation collectivités Tr. 1	60	0,4000	24,00	5,5	25,32	60	0,4000	24,00	5,5	25,32	0,00%
	Consommation collectivités Tr. 2	60	0,6000	36,00	5,5	37,98	60	0,6000	36,00	5,5	37,98	0,00%
	Consommation collectivités Tr. 3	0	0,8000	0,00	0	0,00	0	0,8000	0,00	0	0,00	0,00%
	Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,0221	2,65	5,5	2,80	120	0,0900	10,80	5,5	11,39	-75,44%
	EAU Organismes publics	Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	120	0,2800	33,60	5,5	35,45	120	0,2800	33,60	5,5	35,45
Prix du m³		4,2 / m ³				4,24 / m ³						
Total TTC		503,87				509,06						

6.2 Les données consommateurs par commune

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
BRAS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 633	2 718	2 776	2 751	2 716	-1,3%
Nombre d'abonnés (clients)	1 054	1 057	1 062	1 068	1 078	0,9%
Volume vendu (m3)	105 626	101 246	119 205	115 024	121 914	6,0%
Bornes Monéca						
Volume vendu (m3)	270	920	890	575	1 000	73,9%

6.3 Le synoptique du réseau



6.4 La qualité de l'eau

6.4.1 La ressource

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	-	-	3	3
Physico-chimique	-	-	2	2

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.4.2 L'eau produite et distribuée

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	10	10	17	17	27	27
Physico-chimie	5	5	3	3	8	8

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

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

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

→ Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité⁴ :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	20	20	25	25
Physico-chimique	662	662	3	3
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	30	30	43	43
Physico-chimique	98	98	85	85
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	90			

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

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

6.4.3 Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau

PC - Forages Saint Aquilé

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Sp Anaér SulfitoRed/20ml	0		0	1	n/20ml	
E.Coli /100ml	1		1	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Turbidité Terrain	0.18	0.18	0.18	1	NFU	
Chlore total	0	0	0	1	mg/l	

UP - Station Sainte Aquilé

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact Revivifiabiles à 22°C 68h	0		2	5	n/ml	
Bact Revivifiabiles à 36°C 44h	0		16	5	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre	52.2	53.6	55	2	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	375	376	377	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.2	7.3	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.17	7.17	7.17	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	30.75	30.825	30.9	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	46.06	46.445	46.83	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0	0.125	0.25	2	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.08	0.113	0.15	3	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	13.5	16.133	19	3	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	144.9	144.9	144.9	1	mg/l	
Chlorures	17.7	18.35	19	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	848	850	852	2	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	867	871.5	876	2	µS/cm	<= 1100
Magnésium	23.9	23.9	23.9	1	mg/l	
Potassium	1.6	1.6	1.6	1	mg/l	
Sodium	6.7	6.7	6.7	1	mg/l	<= 200
Sulfates	139	139.5	140	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 2
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.029	0.029	0.029	1	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	10	10.5	11	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.2	0.21	0.22	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenate	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.037	0.037	0.037	1	mg/l	<= 0.7
Bore	18	18	18	1	µg/l	<= 1000

Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	100	100	100	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Hexachlorobutadiène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.029	0.029	0.029	1	µg/l	<= 0.5
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 194	0	0	0	1	µg/l	
PCB 209	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0.04	0.04	0.04	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	50	50	50	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.045	0.045	0.045	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.09	0.09	0.09	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	<= 100000
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.33	0.483	0.59	3	mg/l	
Chlore total	0.33	0.425	0.61	4	mg/l	
Ivermectine	0	0	0	1	ng/l	
Dalapon SPD	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Dichlorophénol-2,4	0	0	0	1	µg/l	
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

ZD - Bras village

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		13	14	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		10	14	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	8	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	13	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	8	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	13	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	14	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	6.86	7.221	7.6	21	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Turbidité	0	0.175	0.61	15	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.21	0.543	1.3	6	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.6	17.338	24	21	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	744	828.333	883	15	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	657	838.214	882	14	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	8	mg/l	<= 0.1
Nitrates	11	11	11	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.22	0.22	0.22	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.139	0.139	0.139	1	mg/l	<= 2
Nickel	16	16	16	1	µg/l	<= 20
Plomb	5	5	5	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.24	0.364	0.53	21	mg/l	
Chlore total	0.12	0.37	0.54	20	mg/l	
Bromoforme	0.57	0.57	0.57	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.66	0.66	0.66	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.23	1.23	1.23	1	µg/l	<= 100

6.5 Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
UP - Forages St Aquilé						
Energie relevée consommée (kWh)	79 682	74 822	79 532	68 632	68 539	-0,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	492	492	492	424	427	0,7%
Volume produit refoulé (m3)	161 982	152 216	161 526	161 685	160 400	-0,8%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
SURP - Les Dévensons						
Energie relevée consommée (kWh)	42 102	38 473	41 000	51 824	52 310	0,9%

6.6 Les engagements spécifiques au service

→ *Récupération de la TVA de la Collectivité*

Cet état sera remis à la collectivité sur demande.

→ *La couverture des risques*

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

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

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

Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

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

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

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

SOCIETE VAROISE D'AMENAGEMENT ET DE GESTION (VAG)
Rue des Oliviers - ZA le Pouverel
83130 LA GARDE
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218522** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

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

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT **10 000 000 EUR**

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

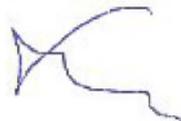
Période de la police du 01/01/2022 au 31/12/2022 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2022 au 31/12/2022 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 31/12/2021

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



Attestation d'Assurance

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

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

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

SOCIETE VAROISE D'AMENAGEMENT ET DE GESTION (VAG)
Rue des Oliviers - ZA le Pouverel
83130 LA GARDE
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218422** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités.

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

Responsabilité Civile Exploitation

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

Responsabilité Civile Produits / Après-Livraison / Réception de travaux / Responsabilité Civile Professionnelle

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

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

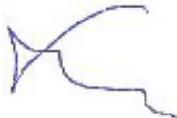
Période d'assurance du 01/01/2022 au 31/12/2022

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

Fait à Paris La Défense, le 07/12/2021

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :





<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
N° ASSURE : F18746E N° CONTRAT : 1351.001/ 2 85834 N° SIREN : 722 850 286	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00 Fax : 01.40.59.70.57	SOCIETE VAROISE D'AMENAGEMENT ET DE GESTION (VAG) Rue des Oliviers - ZA le Pouverel 83130 TOULON

Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS

Période de validité : du 01/01/2022 au 31/12/2022

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

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

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

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

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

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

www.sma-courtage.com





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

—
SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





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

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

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

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

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

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

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

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

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





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

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

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

Fait à PARIS
Le 14/12/2021

Le Président du Directoire
Par délégation



SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





Notre référence à rappeler
dans toute correspondance :

N° souscripteur : F18746E
N° contrat : 1351.001 / 2 85834
N°SIREN : 722 850 286

**SOCIETE VAROISE D'AMENAGEMENT ET
DE GESTION (VAG)**

Rue des Oliviers - ZA le Pouverel

83130 TOULON

Pour tout renseignement contacter :

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

CONTRAT D'ASSURANCE RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES NON SOUMIS

Attestation d'assurance 2022
Valable à compter du 01/01/2022 jusqu'au 31/12/2022

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

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

- Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
- Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
- Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
- Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
- Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





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

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

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

www.sma-courtage.com





Ce contrat garantit

- du fait des activités professionnelles mentionnées ci-avant,
- pour une participation à des opérations de construction d'un ouvrage non soumis à l'obligation d'assurance,
- lorsque l'opération n'excède pas 30.000.000 € HT (travaux et honoraires compris), ou que le marché de l'assuré n'excède pas pour les ouvrages suivants :
 - Réseaux de chaleur : 3 000 000 € HT
 - Eoliennes : 3 000 000 € HT y compris honoraires pour la part concernant l'infrastructure
 - Installations photovoltaïques (au sol et sur un ouvrage non soumis) : 3 000 000 € HT
 - Cuves et réservoirs : 3 000 000 € HT
 - Réseaux enterrés : 10 000 000 € HT

Au-delà de ces montants, l'assuré doit déclarer le chantier concerné et souscrire, auprès de SMA SA, un avenant d'adaptation de garantie. A défaut, il sera fait application d'une règle proportionnelle selon l'article L.121-5 du Code des assurances.

- pour des travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnue par la profession,
- pour des travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date.

les conséquences des responsabilités énumérées ci-dessous :

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA SMA SA

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

www.sma-courtage.com





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

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

Fait à Paris,
Le 14/12/2021

Le Président du Directoire
Par délégation



SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com



ATTESTATION D'ASSURANCE

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

Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton
92800 PUTEAUX,
Agissant par délégation et pour le compte des assureurs

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

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » Portant les numéros **2022/FR/PDBI/001 par CODEVE Insurance Company DAC**, Floor 4 - 25/28 Adelaide Road - Dublin D02 RY98 – Ireland; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros **FR00019007PR et FR00019008PR émises par XL Insurance Company SE**, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de **XL Insurance Company SE**, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie),

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

SOCIETE VAROISE D'AMENAGEMENT ET DE GESTION (VAG)
Rue des Oliviers - ZA le Pouverel
83130 LA GARDE

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

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

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

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2022** jusqu'au **31 Décembre 2022**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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

Fait à Puteaux, le 28 Décembre 2021



6.7 Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

Les articles R 3131-2 à R 3131-4 du Code de la Commande Publique fournissent des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Délégataire prévu à l'article L 3131-5 du même Code, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2021 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

L'organisation de la Société Varoise d'Aménagement et de Gestion au sein de la Région Méditerranée de Veolia Eau (Groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent en effet un des principes majeurs d'organisation de Veolia Eau et de ses sociétés.

Par ailleurs, à l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21^{ème} siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité et d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité.

L'organisation de Veolia Eau, articulée depuis 2018 et le projet d'entreprise « Osons 20/20 ! » autour d'une logique « gLocale », répond à ces enjeux. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 65 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Varoise d'Aménagement et de Gestion a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service consommateurs, ressources humaines, bureau d'études techniques, service achats, expertises nationales...) ; étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Région ou d'un Territoire par exemple).

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE national, au travers d'une organisation décentralisant, au niveau adapté, les différentes fonctions.

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

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

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

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

Faits Marquants

Changement de modalités de répartition des charges indirectes liées à la fonction consommateurs

D'autre part, le projet d'entreprise « Osons 20/20 ! » comporte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences consommateurs de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement et gestion des appels.

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

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

Ces plateformes sont désormais totalement opérationnelles et disposent de nouveaux outils informatiques qui permettent une mesure de leur activité avec un degré accru de finesse et de fiabilité.

Pour cette raison, il a été jugé possible et pertinent de faire évoluer les modalités de répartition entre les contrats du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire) qui étaient jusqu'en 2019 assises sur la valeur ajoutée simplifiée.

En pratique, depuis l'exercice 2020 :

- Le coût de la Plateforme Produits & Cash est réparti entre les différents Territoires au prorata des factures d'eau émises pour les contrats de ces derniers entre le 1^{er} novembre n-1 et le 31 octobre n en tenant compte d'éventuels effets de périmètre en tant que de besoin ;
- Le coût de la Plateforme RC 360 est réparti entre les différents Territoires au prorata des contacts (mails, appels téléphoniques, courriers) sur le périmètre du Territoire entre le 1^{er} janvier n et 31 décembre n (le nombre de contacts du mois de décembre étant estimé).

Ces coûts ainsi répartis au niveau d'un Territoire donné sont additionnés à ceux de la fonction « consommateurs » du Territoire pour être enfin répartis entre les contrats d'eau au prorata des factures émises telles que déterminées ci-dessus (voir note 1 ci-après).

Dans les rares situations où des services d'assainissement donnent lieu à la facturation aux consommateurs des m³ assujettis par une facture distincte de celle de l'eau potable, ils sont traités avec les mêmes règles que les contrats d'eau potable tel que décrit ci-dessus.

Dans le cas le plus fréquent, où l'eau et l'assainissement sont facturés sur le même document, et lorsque les délégataires de ces deux services font partie du Groupe Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux, les contrats assainissement se voient attribuer une quote-part des coûts ci-dessus selon les règles ci-dessous :

- Soit une approche spécifique peut être identifiée dans les contrats d'eau et d'assainissement, et des conventions internes mises en place : le contrat assainissement supporte alors la quote-part conventionnelle des coûts consommateurs en contrepartie d'un produit de même montant porté sur la rubrique « produits accessoires » sur le contrat eau.
- Dans le cas contraire, une charge forfaitaire de 2€ par facture est imputée sur le contrat d'assainissement en contrepartie d'un allègement de charges de même montant sur le contrat eau.

L'évolution décrite au présent paragraphe a été analysée, comme le précise son titre, comme un changement de modalités de répartition de charges indirectes.

Enfin, le coût des plateformes intègre l'ensemble des composantes qui s'y rattachent : coûts de personnel, de loyers, de sous-traitance... Dans une logique de simplification, le coût des plateformes, réparti sur chaque contrat, est présenté sur la seule ligne « sous-traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein des dites plateformes).

1. Produits

Les produits inscrits dans le compte annuel de résultat de l'exploitation regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat, y compris ceux des travaux attribués à titre exclusif.

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou non facturés au cours du mois de décembre et comptabilisée. Les éventuels écarts avec les facturations sont comptabilisés dans les comptes de l'année suivante. Les dégrèvements (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder - dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

S'agissant des produits des travaux attribués à titre exclusif, ils correspondent aux montants comptabilisés en application du principe de l'avancement.

Le détail des produits annexé au compte annuel du résultat de l'exploitation fournit une ventilation des produits entre les produits facturés au cours de l'exercice et ceux résultant de la variation de la part estimée des consommations.

2. Charges

Les charges inscrites dans le compte annuel du résultat de l'exploitation englobent :

- 💧 les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes - cf. § 2.1),

- 💧 la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties - cf. § 2.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées - cf. § 2.1.2).

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- 💧 les dépenses courantes d'exploitation (cf. 2.1.1),
- 💧 un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf. 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- 💧 les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- 💧 les charges relatives aux travaux à titre exclusif.

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

Il s'agit des dépenses de personnel imputées directement, d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de la Contribution Foncière des Entreprises et de certains impôts locaux, etc.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges).

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1^{er} janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (TICFE) est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électro-intensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants. Jusqu'à fin 2020, ces régularisations étaient enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif, et alors imputées aux contrats selon les points de livraison de l'électricité consommée. Elles sont depuis cette année prises en compte dans les CARE dès l'envoi de l'état récapitulatif des consommations de l'année N-1 à l'Administration en juin N.

2.1.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique... il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir ci-dessous).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

- Garantie pour continuité du service

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assurer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 3 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 4 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

- 💧 d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours ;
- 💧 d'autre part le montant des renouvellements prévus jusqu'à la fin de cette période, tel qu'il résulte de l'inventaire quantitatif et qualitatif des biens du service à jour à la date d'établissement des comptes annuels du résultat de l'exploitation (fichier des installations en jouissance temporaire) ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après).

Des lissages spécifiques sont effectués en cas de prolongation de contrat ou de prise en compte de nouvelles obligations en cours de contrat.

Ce calcul permet donc de réévaluer chaque année, en euros courants, la dépense que le délégataire risque de supporter, en moyenne annuelle sur la durée de la période contractuelle en cours, pour les renouvellements nécessaires à la continuité du service (renouvellement dit « fonctionnel » dont le délégataire doit couvrir tous les risques et périls dans le cadre de la rémunération qu'il perçoit).

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2015, la charge portée dans le CARE au titre d'une obligation contractuelle de type « garantie pour continuité de service » correspond désormais aux travaux réalisés dans l'exercice sans que ne soit plus effectué le lissage évoqué ci-dessus ; ce dernier ne concerne donc désormais que les contrats ayant pris effet antérieurement.

- Programme contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société s'est contractuellement engagée à réaliser un programme prédéterminé de travaux de renouvellement selon les priorités que la Collectivité s'est fixée.

La charge économique portée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation est alors calculée en additionnant :

- 💧 d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après) ;

💧 d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ; et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours.

- Fonds contractuel de renouvellement

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

Charges relatives aux investissements :

Les investissements financés par le délégataire sont pris en compte dans le compte annuel du résultat de l'exploitation, sous forme de redevances permettant d'étaler leur coût financier total :

- 💧 pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat ;
- 💧 pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée ;

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros constants, le montant de l'investissement initial.

S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

L'étalement de ce coût financier global obéit aux règles suivantes :

- 💧 pour les investissements antérieurs à 2021, les redevances évoquées ci-dessus respectent une progressivité prédéterminée et constante (+1,5% par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné. Le taux financier retenu est calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat en vigueur l'année de réalisation de l'investissement, majoré d'une marge. Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité de 1,5% indiquée ci-dessus ;
- 💧 pour les investissements réalisés à compter du 1er janvier 2021, ces redevances prennent la forme d'une annuité constante et non plus progressive. Le taux financier retenu est déterminé en tenant compte des conditions de financement de l'année en cours. Le taux annuel de financement est fixé à 2,25% pour les investissements réalisés en 2021.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain + constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur

constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

2.1.4. Impôt sur les sociétés

L'impôt calculé correspond à celui qui serait dû par une entité autonome, en appliquant au résultat brut bénéficiaire, le taux en vigueur de l'impôt sur les sociétés.

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2021 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises réalisant moins de 250 M€ de CA (26,5%), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

2.2. Charges réparties

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, l'organisation de la Société repose sur un ensemble de niveaux de compétences en partie mutualisés au sein du GIE national.

Les charges communes d'exploitation à répartir proviennent donc de chacun de ces niveaux opérationnels.

2.2.1. Principe de répartition

Comme indiqué dans les Faits marquants, les modalités de répartition ont évolué en 2020 en ce qui concernent les coûts des plateformes Produits & Cash et RC360. Les modalités de répartition des autres charges indirectes n'ont en revanche pas été modifiées.

Le principe retenu est celui de la répartition des charges concernant un niveau organisationnel donné entre les diverses entités dépendant directement de ce niveau ou, dans certains cas, entre les seules entités au profit desquelles elles ont été engagées.

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration mais excluent désormais celles de la fonction consommateurs) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, Régions, Territoires (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Par ailleurs, et dans certains cas, le GIE peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société.

Les contrats comportant des achats d'eau supportent une quote-part forfaitaire de « peines et soins » égale à 5% de ces achats d'eau qui est portée en minoration du montant global des frais à répartir entre les contrats.

Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 2.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Territoires a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats (à l'exclusion de la part relative à l'activité « consommateurs » répartie comme évoqué ci-dessus).

2.3. Autres charges

2.3.1. Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (production immobilisée, travaux exclusifs, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,...).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2021 au titre de l'exercice 2020.

2.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance, exception faite des coûts liés aux plateformes Produits & Cash et RC360. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du Groupe Veolia, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2021 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2022.

Notes :

1. *La donnée « nombre de contacts » n'est pas disponible à un niveau plus fin que le niveau « Territoire ».*
2. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
3. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
4. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*

5. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.8

Page 1 / 10

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS, COLLECTE ET
TRAITEMENT DES EAUX USEES, ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.
DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION, WASTEWATER
COLLECTION AND TREATMENT, CUSTOMER SERVICE.

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(oes)

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

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

Titulaire en qualité de :
Holder in the capacity of:

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Noté le certificat Management, consultable sur www.afnor.org et sur le site internet de la certification de l'organisme. The awarded certificate can be consulted on www.afnor.org internet website and the company's website. Certification de l'organisme de Management, Flashes QR code pour vérifier la validité du certificat. Consultez le site internet de l'organisme de certification, www.afnor.org et le site internet de la certification de l'organisme. CERTIFICATE OF MANAGEMENT, Scan QR code to check the validity of the certificate. Consult the website of the certification body, www.afnor.org and the website of the certification of the organization.

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 478 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(oes)

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

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

Signature en double et en noir et blanc. Il est recommandé d'imprimer ce certificat en couleur.
Signature in double and in black and white. It is recommended to print this certificate in color.

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flâchez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Read the official instructions concerning this <https://www.afnor.org> for an overview of the certification of organisations. The official certificate only, available at <https://www.afnor.org>, is valid in all areas that the company is certified to. **AFNOR Certification** is a member of the International Federation of Standards (IFSB).
AFNOR Certification est membre de l'IFSB. International Federation of Standards. AFNOR Certification est membre de l'IFSB.

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 52 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 19 167 000 € - 476 076 002 RCS Brest - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

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

6.9 Actualité réglementaire 2021

Chaque année, une sélection annuelle des principaux textes parus vous est proposée. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Commande Publique

La Loi Climat et Résilience (loi n°2021-1104 du 22 août 2021) comporte un ensemble de mesures en faveur de la prise en compte du développement durable au stade de la passation et de l'exécution des contrats de la commande publique. Essentiellement programmatique, compte tenu des délais d'entrée en vigueur différée, elle invite les personnes publiques à s'engager dès à présent dans ce mouvement.

A l'exception des mesures relatives aux Schémas de Promotion des Achats publics Socialement et Écologiquement Responsable (entrée en vigueur au 1er janvier 2023) les dispositions de l'article 35 de la loi entreront en vigueur à une date fixée par décret, et au plus tard le **22 août 2026**.

La prise en compte des objectifs de développement durable ("ODD") et des caractéristiques environnementales

L'article 35 de cette loi comprend différentes mesures visant à améliorer la prise en compte du développement durable lors de la passation et l'exécution des contrats de la commande publique. Ces mesures concernent notamment :

- la prise en compte des objectifs de développement durable dans les spécifications techniques: l'article L.2112-2 du Code de la commande publique modifié prévoit désormais l'obligation pour l'acheteur d'intégrer des objectifs de développement durable dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale au sein des spécifications techniques ;
- la prise en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi dans les conditions d'exécution pour les marchés formalisés : le nouvel article L.2112-2-1 du Code de la commande publique comporte l'obligation de prévoir pour les marchés supérieurs aux seuils européens des conditions d'exécution prenant en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi, notamment en faveur des personnes défavorisées, sauf dérogations ;
- la prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans les critères d'attribution: l'article L.2152-7 du Code de la commande publique modifié comporte désormais l'obligation de prévoir au moins un critère en matière environnementale. En pratique, cette modification interdit donc le recours au critère unique du prix ;
- la prise en compte obligatoire de l'environnement dans les conditions d'exécution : au-delà des spécifications techniques, l'article L.2112-2 du Code de la commande publique modifié prévoit que les conditions d'exécution doivent désormais prendre en compte des considérations relatives à l'environnement. Elles peuvent également prendre en compte des considérations relatives à l'économie, à l'innovation, au domaine social, à l'emploi ou à la lutte contre les discriminations.

Le renforcement des Schémas de Promotion des Achats publics Socialement et Écologiquement Responsables (SPASER)

Cette même loi renforce le contenu et surtout la visibilité des SPASER que sont tenues d'adopter les plus grandes collectivités. Deux évolutions principales :

- Renforcement des obligations de publicité des SPASER en prévoyant qu'ils doivent être rendus publics notamment via une mise en ligne sur le site internet (s'il existe) des acheteurs concernés ;
- Mention des indicateurs précis et des objectifs cibles à atteindre pour chacune de ces catégories.

Ces dispositions entreront en vigueur le **1er janvier 2023**.

La neutralité dans les contrats de la commande publique à l'aune de la loi confortant le respect des principes de la République

La loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République a pour but de conduire les acteurs de la commande publique à introduire de nouvelles stipulations dans leurs contrats afin d'aménager le respect des principes de laïcité, de neutralité.

La loi évoque trois principes : l'égalité des usagers devant le service public, veiller au respect du principe de laïcité et au principe de neutralité du service public. Ces clauses doivent être intégrées dans tous les contrats concernés pour lesquels une consultation ou un avis de publicité est envoyé depuis le **25 août 2021**. Pour les contrats en cours ou pour lesquels une consultation a été lancée avant le 25 août dernier, il faut distinguer deux situations :

- Pour les contrats qui se terminent avant le 25 février 2023, ces clauses n'ont pas à être insérées ;
- Pour les contrats qui se terminent après le 25 février 2023, les acheteurs et autorités concédantes ont un an, jusqu'au 25 août 2022, pour intégrer ces clauses dans les contrats en cours.

Nouveaux seuils de procédure formalisée pour les années 2022-2023

À compter du **1er janvier 2022**, les seuils de procédure formalisée passent de :

- 139 000 € HT à 140 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autorités publiques centrales ;
- 214 000 € HT à 215 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autres pouvoirs adjudicateurs et pour les marchés publics de fournitures des autorités publiques centrales opérant dans le domaine de la défense ;
- 428 000 € HT à 431 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 350 000 € HT à 5 382 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concession.

Promotion et développement de l'innovation

Dans l'« objectif de promotion et développement de l'innovation » précédemment mobilisé pour l'expérimentation posée par la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, le décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 avait prévu un dispositif expérimental pour les achats dits « innovants » offrant la possibilité de passer un marché public, y compris un marché public de défense ou de sécurité, négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables, à la condition que la valeur estimée du besoin soit inférieure à 100 000 € hors taxes. Ce régime dérogatoire initialement prévu pour une durée de 3 ans a été pérennisé par le décret n° 2021-1634 du 13 décembre 2021.

Interdiction des accords-cadres sans maximum

En application d'une jurisprudence européenne du 17 juin 2021, un décret du 23 août n° 2021-1111 modifie le code de la commande publique pour supprimer la possibilité de conclure des accords-cadres sans maximum. Une mesure qui s'appliquera à compter du 1er janvier 2022.

Marchés globaux

Le Décret n° 2021-357 du 30 mars 2021 portant diverses dispositions en matière de commande publique, pris pour l'application des articles 131 et 140 de loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 (Loi 'ASAP'), comporte diverses dispositions en matière de commande publique. Ce décret fixe à 10 % du montant prévisionnel du

marché la part minimale que le titulaire d'un marché global, qui n'est pas lui-même une petite ou moyenne entreprise (PME) ou un artisan, s'engage à confier, directement ou indirectement, à une PME ou à un artisan.

Ce décret a également pour objet de mettre en cohérence les hypothèses de dispense de jury pour l'attribution des marchés globaux avec les hypothèses de dispense de concours pour l'attribution des marchés de maîtrise d'œuvre. Il précise enfin le point de départ du délai de paiement du solde des marchés publics de maîtrise d'œuvre pour tenir compte du mécanisme de décompte général et définitif prévu par le nouveau cahier des clauses administratives générales applicables à ces marchés.

Six (6) nouveaux CCAG et leur fascicule (6) de 2021

En application de l'article R. 2112-2 du code de la commande publique, six arrêtés en date du 30 mars 2021 (JO du 1er avril 2021) ont approuvé les nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) des marchés publics. Ces arrêtés portent sur les CCAG des marchés de fournitures courantes et services, les marchés industriels, les techniques de l'information et de la communication, les prestations intellectuelles, les travaux et la maîtrise d'œuvre. Pour ce dernier secteur d'activité, il s'agit d'une création.

Ces arrêtés s'appliquent aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication à compter du 1er avril 2021. Toutefois, ils prévoient une période transitoire jusqu'au 30 septembre 2021.

L'arrêté du 30 septembre 2021 (JO du 7 octobre 2021) apporte des modifications à ces CCAG et vient donc compléter la série des arrêtés du 30 mars 2021.

L'arrêté du 7 octobre 2021 (JO du 15 octobre 2021) vient approuver sept Cahier des Clauses Techniques Générales (fascicules), dont six concernent directement les secteurs de l'eau et de l'assainissement, à savoir :

- le fascicule 70 titre I relatif à la fourniture, pose et réhabilitation de canalisations d'eaux à écoulement à surface libre ;
- le fascicule 70 titre II relatif aux ouvrages de recueil, de stockage et de restitution des eaux pluviales ;
- le fascicule 71 relatif à la fourniture, pose et réhabilitation de canalisations d'eaux à écoulement sous pression ;
- le fascicule 73 relatif à l'équipement d'installations de pompage d'eaux claires destinées aux consommations humaines, agricoles et industrielles ;
- le fascicule 74 relatif à la construction des réservoirs en béton et réhabilitation des réservoirs en béton ou en maçonnerie ;
- le fascicule 81 titre I relatif à l'équipement d'installations de pompage pour réseaux d'évacuation et d'assainissement.

Suites de la crise sanitaire

Crise relative à l'approvisionnement et hausse des cours des matières premières

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 considérable 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.

Factures d'eau, de gaz et d'électricité

Le décret n°2021-474 du 20 avril 2021 (JO du 21 avril 2021) est relatif au paiement des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19. Ce décret actualise le dispositif mis en œuvre à la fin de l'année 2020 en précisant les critères que doivent satisfaire les personnes physiques ou morales de droit privé pour prétendre aux mesures d'étalement de leur facture d'eau. Ce décret précise aussi la date de fin de ces mesures de report fixées deux mois après la fin de l'état d'urgence sanitaire.

Services publics locaux

Résilience des territoires et sécurité civile

La loi 2021-1520 du 25 novembre 2021 (JO du 26 novembre 2021) vise à consolider le modèle de sécurité civile et valoriser le volontariat des sapeurs-pompiers et les sapeurs-pompiers professionnels. Cette loi comprend des dispositions complémentaires à la loi "climat et résilience" pour les territoires soumis à un ou plusieurs risques naturels connus en matière d'information sur les risques et les mesures de sauvegarde, sur les plans communaux et intercommunaux de sauvegarde. Notamment, le plan communal de sauvegarde est rendu obligatoire pour les communes soumis à un risque naturel identifié et sa mise en œuvre doit être éprouvée au moins tous les cinq ans par un exercice de crise.

Ces précédentes dispositions complètent celles portées par l'article 249 de La Loi Climat et Résilience (loi n°2021-1104 du 22 août 2021) qui vise à identifier les vulnérabilités des services et réseaux répondant aux besoins prioritaires des populations, d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal. Ces objectifs ont pour objectifs de renforcer la résilience des territoires et se traduisent par des obligations graduées au regard de l'exposition à un ou plusieurs risques naturels.

Travaux à proximité des réseaux

L'arrêté du 6 juillet 2021 (JO du 20 août 2021) fixe, pour l'année 2021, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

Instruction budgétaire et comptable

L'arrêté du 9 décembre 2021 (JO du 31 décembre 2021) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

Gestion de la qualité des eaux de piscines

L'arrêté du 25 février 2021 (JO du 27 février 2021) modifie l'arrêté du 7 avril 1981 qui détaille les dispositions techniques applicables aux eaux de piscine publiques et privées à usage collectif (article D. 1332-1 du code de la santé publique). Cet arrêté décrit les modalités d'autorisation des produits ou procédés utilisés pour traiter l'eau des piscines.

Le décret 2021-656 du 26 mai 2021 (JO du 27 mai 2021) relatif à la sécurité sanitaire des eaux de piscine modifie en profondeur les normes et règles applicables à gestion de la qualité des eaux de piscines publiques et privées à usage collectif. Ses dispositions rentrent en vigueur à compter du 1er avril 2022. Ce décret est accompagné de quatre arrêtés, publiés également au JO du 27 mai 2021, à savoir :

- Un arrêté modifiant de nouveau l'arrêté du 7 avril 1981 (cf supra) relatif aux dispositions techniques applicables aux piscines
- Un arrêté relatif au contrôle sanitaire et à la surveillance des eaux de piscine
- Un arrêté relatif aux limites et références de qualité des eaux de piscine
- Un arrêté du 26 mai 2021 relatif à l'utilisation d'une eau ne provenant pas d'un réseau de distribution d'eau destinée à la consommation humaine pour l'alimentation d'un bassin de piscine.

Le décret 2021-1238 du 27 septembre 2021 (JO du 28 septembre 2021) modifie le décret du 26 mai en précisant la notion de fréquentation maximale instantanée.

Enfin, une instruction de la Direction Générale de la Santé à destination des Agences Régionales de Santé en date du 20 octobre 2021 (mise en ligne le 31 décembre 2021) est venue préciser les conditions d'application des dispositions des précédents textes cités plus haut.

Facturation électronique

L'ordonnance du 15 septembre 2021 (Journal officiel du 16 septembre 2021) définit le cadre juridique nécessaire à la généralisation de la facturation électronique pour les transactions effectuées entre entreprises assujetties à la TVA, établies en France. Les entreprises concernées devront ainsi émettre, transmettre et recevoir des factures sous forme électronique dans leurs transactions avec d'autres assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée et transmettre les données de facturation, ainsi que les données de transaction (e-reporting des opérations transactions avec une personne non assujettie « business to customer » (B2C) et des transactions entre assujettis non domestiques et données de paiement des prestations de service) à l'administration fiscale.

L'ordonnance prévoit que, pour remplir leurs obligations, les entreprises pourront librement choisir de recourir soit à une plateforme de dématérialisation partenaire de l'administration, soit directement au portail public de facturation qui s'appuiera sur la plateforme Chorus Pro qui assure déjà l'échange dématérialisé des factures du secteur public.

L'obligation d'émettre les factures sous forme électronique s'applique à compter du 1er juillet 2024 pour les grandes entités, à compter du 1er janvier 2025 pour les entités de taille intermédiaire, et du 1er janvier 2026 pour les PME.

Recouvrement

Le décret n° 2021-1322 du 11 octobre 2021 vient alléger la procédure d'injonction de payer (apposition de la formule exécutoire avant signification) et clarifier les modalités de recours à l'opposition. Les principaux changements apportés à la procédure d'injonction de payer sont les suivants :

- La requête en injonction de payer ne doit plus seulement contenir l'indication de son fondement et être accompagnée des documents justificatifs mais inclure en outre le bordereau des documents justificatifs produits à l'appui de la requête ;
- L'apposition de la formule exécutoire sur l'ordonnance d'injonction de payer dès qu'elle est rendue. Il est ainsi inutile de revenir devant le greffe. En cas de non-recours, l'ordonnance devient titre exécutoire.
- la signification doit également désormais indiquer « de manière très apparente » le délai d'opposition et les « modalités » de recours ;

- l'opposition est, quant à elle, revisitée. Elle doit indiquer, à peine de nullité, l'adresse du débiteur. L'opposition formée comme le délai pour ce faire sont, dans tous les cas (c.-à-d. indépendamment du mode de signification), suspensifs d'exécution ;
- enfin, lorsque finalement le débiteur décide de se désister de son opposition, le nouvel article 1419-1 du Code de Procédure Civile énonce que ce désistement suit les règles prévues aux articles 400 à 405, renvoyant de ce fait au droit commun de cette renonciation.

Ces dispositions sont applicables à une date fixée par arrêté du garde des Sceaux et au plus tard le 1er mars 2022.

Décret tertiaire

Décret n° 2021-1271 du 29 septembre 2021 modifiant les articles R. 174-27 et R. 174-28 du code de la construction et de l'habitation relatifs aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire

Décret tertiaire : précisions sur la transmission des consommations d'énergie de l'année 2020 et en cas de cessation d'activité

Dans le cadre du dispositif réglementaire de rénovation énergétique du secteur tertiaire, les articles R. 174-27 et R. 174-28 du CCH prévoient une communication à la plateforme OPERAT gérée par l'ADEME, chaque année par le propriétaire ou le preneur à bail, des données de consommation permettant d'assurer le suivi de l'obligation de réduction des dépenses énergétiques. Le gouvernement confirme les modalités particulières de transmission des données de l'année 2020. Compte tenu de la crise sanitaire qui perdure, l'envoi de ces informations peut être fait jusqu'au 30 septembre 2022 et non pas le 30 septembre 2021 tel que prévu initialement par les textes.

Service public de l'eau potable

Les ressources stratégiques en eau

La loi 2021-1104 du 22 août 2021 (JO du 24 août 2021) portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi "climat et résilience") comporte différentes dispositions en matière d'alimentation en eau potable.

Dans son article 45, cette loi 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, elle vient renforcer l'intégration des enjeux de l'eau et des milieux aquatiques.

L'article 61 modifiant l'article L 212-1 du code de l'environnement consacre ainsi l'importance stratégique de l'eau potable dans le code de l'environnement, répondant ainsi aux préoccupations du déficit des nappes stratégiques.

Renforcement des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux

Les SDAGE (Schéma directeurs d'aménagement et de gestion des eaux) devront, au plus tard avant le 31 décembre 2027, identifier les masses d'eau souterraines et les aquifères qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable. Cette échéance permettra la prise en compte au sein des SDAGE de la période 2028-2033.

Les SDAGE devront également identifier les “zones de sauvegarde” des masses d’eau souterraines, si l’information est disponible, et délimiter au sein de celles-ci un périmètre où des mesures de protection sont 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”.

Dérogations au Schéma Directeurs d’Aménagement et de Gestion des Eaux

Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d’application de la loi d’accélération et de simplification de l’action publique et de simplification en matière d’environnement (loi ASAP)

La loi ASAP a englobé dans la procédure d’Autorisation Environnementale les dérogations motivées au respect des objectifs des SDAGE (C. envir., art. L. 181-2, 14°). L’AE tient lieu de dérogation et la consultation du public dispense, pour le projet concerné, de la mise à la disposition du public de la liste des dérogations (C. envir., art. L. 212-1, VII).

Le décret modifie l’article R. 214-44 pour le faire concorder avec cette nouvelle disposition : sont désormais visés "les travaux destinés à prévenir un danger grave et immédiat, présentant un caractère d’urgence".

Le décret supprime également l’enquête publique pour la remplacer par une participation du public par voie électronique (CGPPP, art. R. 2111-8 et R. 2111-9).

Renforcement du Schéma de distribution d’eau potable

Les communes et EPCI compétents en eau potable doivent déterminer les zones desservies par le réseau public de distribution et dans lesquelles une obligation de desserte s’applique au sein des Schémas de distribution d’eau potable, créés par la loi du 30 décembre 2006 sur l’eau et les milieux aquatiques.

Au plus tard le **31 décembre 2024**, les Schémas de distribution d’eau potable devront comprendre, outre un descriptif détaillé :

- un diagnostic des ouvrages et équipements nécessaires à la distribution d’eau potable,
- un programme d’actions chiffrées et hiérarchisées visant à améliorer l’état et le fonctionnement des ouvrages et équipements.

Ce schéma devra également tenir compte de l’évolution de la population ainsi que des ressources en eau disponibles.

Ces dispositions s’inscrivent dans la poursuite des objectifs d’amélioration de la connaissance des réseaux et de leur efficacité en termes de rendement de réseau, issus de la loi dite “Grenelle 2” (loi n°2010-788 du 12 juillet 2010).

Pour les communautés de communes, ces nouvelles obligations doivent être mises en œuvre au plus tard dans les deux ans suivant la prise de compétence obligatoire, lorsqu’elle intervient après le 1er janvier 2023. Ainsi, les communautés de communes qui ont reporté au 1er janvier 2026 la prise de compétence “eau potable” (en mettant en œuvre les dispositions dérogatoires prévues par la loi Fesneau), devront adapter leur Schémas de distribution d’eau potable au plus tard le 31 décembre 2027.

Encadrement de la déclaration de forage

L’article 64 de loi “climat et résilience” stipule que les entreprises doivent tenir un registre des forages d’eau qu’elles réalisent, quel qu’en soit l’usage, et doivent les déclarer pour le compte de leur client au maire de la commune concernée dans les trois mois suivant leur réalisation.

Gestion des risques sanitaires associés aux pesticides ou leurs métabolites

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) 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. Il s'agit d'une situation nouvelle, susceptible de perdurer au cours des mois et années à venir en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

La distribution d'eaux concernées par la présence de pesticides et métabolites est encadrée par l'instruction du 18 décembre 2020 qui décrit, au cas par cas, des modalités de gestion dépendant du caractère de pertinence / non pertinence attribué par l'ANSES aux métabolites observés, des concentrations analysées, et de la durée des éventuelles situations de non-conformité.

Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine

La loi 2021-1308 du 8 octobre 2021 (JO du 9 octobre 2021) comporte un ensemble de dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine des transports, de l'environnement, de l'économie et des finances. Notamment, cette loi prévoit que les dispositions législatives de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine pourront être transposées en droit français par voie d'ordonnance au plus tard le 8 janvier 2023. Cette disposition inclut les actes délégués et les actes d'exécution prévus par la directive 2020/2184.

Gestion de la rareté de l'eau

Dans le contexte du changement climatique, une série de textes réglementaires publiés en 2021 sont venus renforcer les modalités de gestion des épisodes de sécheresse et de rareté de la ressource en eau.

Le décret 2021-588 du 14 mai 2021 (JO du 15 mai 2021) crée un comité d'anticipation et de suivi hydrologique auprès du Comité national de l'eau. Ce nouveau comité est composé de 43 membres dont 14 représentants de l'État et de ses établissements publics et 29 autres membres représentant les collectivités territoriales et les différents usagers de l'eau.

Le décret 2021-795 du 23 juin 2021 (JO du 24 juin 2021) porte plus spécifiquement sur la gestion quantitative de la ressource en eau et à 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 faisant, il renforce les prérogatives du préfet coordonnateur de bassin pour 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. Il simplifie aussi le classement de bassins en zone de répartition des eaux où des exigences renforcées dans la gestion des prélèvements sont applicables, en unifiant la compétence au seul niveau du préfet coordonnateur de bassin.

La circulaire du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation aux préfets de département du 22 juin 2021 (mise en ligne le 1er juillet 2021) est relative à la mise en place d'un protocole de gestion décentralisée concernant la ressource en eau dans le secteur agricole. Cette instruction octroie aux préfets de départements davantage d'autonomie et de responsabilité dans la gestion des situations de sécheresse. Selon les constats

effectués durant la période estivale, cette circulaire précise les mesures d'adaptation des pratiques agricoles susceptibles de s'appliquer et les outils d'atténuation de l'impact économique des épisodes de sécheresse.

L'instruction du 27 juillet 2021 (mise en ligne le 4 août 2021) est relative à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse hydrologique. Cette instruction précise les principes à respecter dans la gestion des situations de pénurie d'eau. Elle rappelle que les mesures prises dans ces situations doivent être graduelles, temporaires et limitées à une zone géographique déterminée. Ces mesures doivent assurer l'exercice des usages prioritaires : la santé, la sécurité civile et l'approvisionnement en eau potable. Pour le reste, elles doivent concilier les autres usages dans les territoires et veiller à la solidarité amont-aval des bassins versants, dans le respect des équilibres naturels.

Utilisation des ressources non-conventionnelles dans les ICPE et IOTA

Le décret 2021-807 du 24 juin 2021 (JO du 26 juin 2021) est pris en application de la loi AGEC relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire et vise à développer la mise en œuvre de la réutilisation des eaux usées traitées et de l'utilisation des eaux de pluie dans les installations classées de protection de l'environnement (ICPE) et les installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA). En effet, ce décret demande aux industriels de justifier auprès des services de l'État, dans le cadre de leur dossier de demande d'autorisation, la conduite d'une réflexion sur la pertinence de la réutilisation des eaux usées épurées ou de l'eau de pluie dans le cadre de leurs activités et, le cas échéant, de justifier leur choix de ne pas y recourir.

Réseaux intérieurs

L'arrêté du 10 septembre 2021 (JO du 18 septembre 2021) relatif à la protection des réseaux d'adduction et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine contre les pollutions par retours d'eau encadre désormais les pratiques concernant les réseaux d'adduction et de distribution à l'intérieur des bâtiments. L'arrêté précise les règles de distinction et de repérage des réseaux intérieurs d'eau potable de ceux transportant d'autres fluides, comme par exemple des eaux non-conventionnelles. Il fixe les modalités de vérification et d'entretien des dispositifs de protection contre les retours d'eau afin de s'assurer de leur bon état de fonctionnement. L'ensemble des dispositions de cet arrêté entrent en vigueur à compter du 1 janvier 2023 pour les immeubles neufs ou rénovés. Cet arrêté renvoie à un avis technique sur les équipements de protection des réseaux intérieurs publié au JO du 18 décembre 2021.

Contrôle sanitaire des Eaux Destinées à la Consommation Humaine

Le décret 2021-205 du 24 février 2021 (JO du 25 février 2021) précise les modalités de transfert à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) d'une grande partie des décisions individuelles en matière d'eau qui relevaient jusqu'à présent du ministre de la santé. Ce même décret modifie en conséquence le code de la santé publique.

L'arrêté du 25 février 2021 (JO du 27 février 2021) s'inscrit dans la continuité du décret 2021 - 205. En effet, cet arrêté précise les conditions d'agrément des laboratoires par l'ANSES pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation, des eaux minérales naturelles, des eaux de piscines et des eaux de baignade.

Gestion des proliférations de cyanobactéries

Une instruction de la Direction Générale de la Santé à destination des Agences Régionales de Santé en date du 6 avril 2021 (mise en ligne le 30 avril 2021) précise les modalités de gestion à mettre en œuvre et les recommandations sanitaires en cas de prolifération de cyanobactéries dans les eaux douces de baignade et

de pêche récréative. Cette instruction se fonde sur la base des travaux de l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) publiés en 2020.

Gestion des sous-produits / déchets

- *Déchets non dangereux*

Décret n° 2021-1199 du 16 septembre 2021 relatif aux conditions d'élimination des déchets non dangereux

Arrêté du 16 septembre 2021 pris en application des articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement

De nouvelles conditions d'élimination des déchets non dangereux pour pouvoir éliminer des déchets non dangereux dans des installations de stockage ou d'incinération, les producteurs ou détenteurs de déchets doivent justifier que ceux-ci ont fait l'objet d'un tri à la source ou d'une collecte séparée. L'élimination dans des installations de stockage de déchets non dangereux valorisables est progressivement interdite ; elle est d'abord réduite de 30 % en 2020 par rapport à 2010, et de 50 % en 2025.

Afin de s'assurer du respect des seuils établis, une procédure de contrôle des déchets entrants est mise en place par l'exploitant de l'installation de stockage de déchets non dangereux. Les interdictions de stockage de déchets valorisables entrent progressivement en vigueur, du 1er janvier 2022 au 1er janvier 2030. Les obligations de justification du tri des déchets avant élimination entrent en vigueur le 1er janvier 2022.

- *Déchets - Bordereaux de suivis des déchets*

Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante

Cet arrêté donne la définition du contenu du bordereau de suivi des déchets électroniques (téléservice, Trackdéchets)

Les informations ne sont pas les mêmes en fonction de s'il s'agit de déchets dangereux ou déchets POP classiques, ou de tels déchets contenant de l'amiante.

Dispositions applicables aux déchets dangereux et déchets POP contenant de l'amiante

Les informations à déclarer, pour chaque BSD, au système de gestion électronique des BSD de déchets dangereux et déchets POP contenant de l'amiante sont listées à l'article 3 de l'arrêté du 21 décembre 2021.

- *Déchets - Registre de déchets*

Arrêté du 31 mai 2021 fixant le contenu des registres déchets, terres excavées et sédiments mentionnés aux articles R. 541-43 et R. 541-43-1 du code de l'environnement

Dès janvier 2022, la transmission des données de traçabilité des déchets se fera au moyen d'un outil numérique centralisé. Un registre électronique sera aussi mis en place pour les terres excavées et les sédiments. Les nouvelles informations constitutives de ces registres déchets, terres excavées et sédiments pour chaque acteur viennent d'être publiées. Les producteurs ont l'obligation de tenir un registre chronologique afin d'identifier précisément la destination ou le lieu de valorisation des terres excavées et

sédiments dès lors qu'ils sont extraits de leur emplacement d'origine et ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation, qu'ils aient ou non le statut de déchet.

Le site d'excavation correspond alors pour les terres excavées, à l'emprise des travaux dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de trente kilomètres entre l'emplacement de leur excavation et l'emplacement de leur utilisation au sein de l'emprise des travaux.

Sont toutefois exonérés, les personnes :

- Produisant des terres excavées lors d'une opération d'aménagement ou de construction < à 500 m³
- Produisant de sédiments issus d'une opération de dragage < à 500 m³
- Effectuant une opération de valorisation de terres excavées et sédiments < à 500 m³

- **Déchet – Traçabilité**

Décret n° 2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments
Dès 2022, les données relatives aux déchets dangereux seront transmises à un registre électronique national et les bordereaux de suivi de déchets seront dématérialisés (plateforme centralisée [Trackdéchets](#)).
L'identification des sociétés se fait par la base SIREN.

Cette base enregistre les données transmises par :

- les exploitants des établissements produisant ou expédiant des déchets dangereux ou des déchets POP ainsi que les collecteurs, les transporteurs, les négociants, les courtiers et les exploitants des installations de transit, de regroupement ou de traitement de déchets dangereux ou de déchets POP ;
- les exploitants des installations d'incinération ou de stockage de déchets non dangereux non inertes ;
- les exploitants des installations dans lesquelles les déchets perdent leur statut de déchet.

La gestion des déchets et des terres excavées et des sédiments qui ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation sera également traçée pour garantir l'absence d'impact environnemental et sanitaire des opérations de remblayage par ces terres.

Le site de l'excavation correspond :

- pour les terres excavées, à l'emprise des travaux, ou le cas échéant, à l'emprise foncière placée sous la responsabilité de l'exploitant de l'ICPE, dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de 30 km entre l'emplacement de leur excavation et l'emplacement de leur utilisation au sein de l'emprise des travaux ou de l'installation classée,
- pour les sédiments, à l'emprise de l'opération de dragage et des berges du cours d'eau.

La transmission au plus tard, 7 jours après la production, l'expédition, la réception ou le traitement des déchets ou des produits et matières issus de la valorisation des déchets et chaque fois que cela est nécessaire pour mettre à jour ou corriger une donnée.

- **Déchet - Sortie de statut de déchet**

Décret n° 2021-380 du 1er avril 2021 relatif à la sortie du statut de déchet

Arrêté du 1er avril 2021 modifiant l'arrêté du 19 juin 2015 relatif au système de gestion de la qualité mentionné à l'article D. 541-12-14 du code de l'environnement

La procédure de sortie de statut de déchet désormais possible hors ICPE et IOTA. Les conditions sont :

Respect des cinq critères de sortie du statut de déchet

- les déchets autorisés utilisés en tant qu'intrants pour l'opération de valorisation ;
- les procédés et techniques de traitement autorisés ;

- les critères de qualité applicables aux matières issues de l'opération de valorisation qui cessent d'être des déchets, conformément aux normes applicables aux produits, y compris, si nécessaire, les valeurs limites pour les polluants ;
- les exigences pour les systèmes de gestion ;
- l'exigence d'une attestation de conformité.

Attestation de conformité

Tout producteur ou détenteur de déchets qui met en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet devra établir pour chaque lot de substances ou objets qui ont cessé d'être des déchets, une attestation de conformité comme le faisaient les exploitants d'ICPE ou de IOTA. Ils devront conserver une copie de l'attestation de conformité pendant au moins 5 ans et nouvellement pour la durée prévue par l'arrêté fixant les critères de sortie de statut de déchet. Cette attestation est tenue à la disposition des autorités compétentes

Mise en place d'un système de gestion de la qualité permettant de prouver le respect des critères de fin du statut de déchet, notamment en termes de contrôle et d'autocontrôle de la qualité et, le cas échéant, d'accréditation.

L'arrêté du 1er avril 2021 détaille les critères de contrôle par un tiers, le cas échéant accrédité, pour la sortie du statut de déchet, qui précise la fréquence du contrôle, les procédures, les procédés et les déchets ou produits qui font l'objet du contrôle, ainsi que les modalités d'échantillonnage ainsi que les modalités de conservation d'échantillons pouvant être soumis à une analyse par un tiers.

- Le contrôle est déclenché par le producteur ou le détenteur du déchet qui réalise une sortie du statut de déchet et est réalisé à ses frais.
- premier contrôle lors de la première année de mise en œuvre de la procédure de sortie du statut de déchet
- vérification triennale du système de gestion de la qualité par un organisme accrédité pour la certification et des éléments du manuel qualité la première année
- contrôle par un tiers tous les 3 (ou 10 ans si le producteur est engagé dans une démarche de management de l'environnement) de l'opération de valorisation pour la production des déchets dangereux, terres excavées ou sédiments

Infractions pénales liées aux atteintes à l'environnement

Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (art. 279 à 297)

Ont été créés 4 nouveaux délits : un délit général de pollution (L. 231-1 CE), un délit de mise en danger de l'environnement (L. 231-3 CE) et d'un délit d'Écocide (L. 231-3 CE). Le délit d'écocide est une circonstance aggravante des 2 délits précités. Ces délits sont soumis à des conditions drastiques de mise en œuvre, notamment pour caractériser la durée des atteintes (7 ans) et l'intentionnalité du délit d'écocide. Ils ne concernent que des activités encadrées administrativement et susceptibles de donner lieu à des mises en demeure.

Devraient être exclus de leur champ les délits classiques de pollution des eaux (L. 216.6 CE) et des eaux marines (C. envir. , art. L. 218-73) ainsi le délit de pollution des eaux avec mortalité piscicole (art. L. 432-2 CE).

Un délit de mise en danger en cas de non-respect d'une mise en demeure en matière de déchets a été également créé.

A noter que la spécialisation des juridictions en matière environnementale, la synergie entre les acteurs institutionnels et de la société civile devraient favoriser une réponse pénale plus efficace et systématique

orientée vers plus de poursuites judiciaires, d'injonction à la restauration et remise en état du milieu naturel et des transactions pénales (CIIP) ce qui devrait aller dans le sens d'une meilleure prise en compte des intérêts de l'environnement.

Circulaire visant à consolider le rôle de la justice en matière environnementale Circulaire CRIM 2021-02/G3 du 11 mai 2021 - annexes à la circulaire

La circulaire détaille les apports de la loi n°2020-1672 du 24 décembre 2020 qui a créé des pôles régionaux spécialisés en matière d'environnement ainsi que la convention judiciaire d'intérêt public environnementale ; elle actualise également les orientations de politique pénale. Le renforcement de la spécialisation des juridictions est donc expliqué et il est présenté comment une réponse pénale effective et lisible sera mise en œuvre avec la recherche systématique de la remise en état et l'exercice des poursuites contre les personnes morales. Un point est fait sur la spécialisation des juridictions civiles. Les annexes de la circulaire reprennent la liste des juridictions spécialisées en matière environnementale, présentent un focus sur le référé pénal environnemental et la remise en état des lieux.

ICPE

Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d'application de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique et de simplification en matière d'environnement (loi ASAP)

(art. 2, 6° et 14° à 20°) : Modification du contrôle périodique des installations classées DC : L'organisme de contrôle périodique remet son rapport de visite à l'exploitant en un exemplaire (et non plus deux), il doit désormais préciser (et donc distinguer) les points de non-conformité et de non-conformité majeure. L'organisme agréé informe le préfet ET l'inspection des installations classées compétente de l'existence de non-conformités majeures sous un délai de 1 mois à compter de la constatation des cas suivants :

- s'il n'a pas reçu l'échéancier de mise en conformité de l'exploitant dans le délai de trois mois ;
- s'il n'a pas reçu de demande écrite de contrôle complémentaire de l'exploitant dans le délai d'un an ;
- si le contrôle complémentaire a fait apparaître que des non-conformités majeures persistent. Dans ce cas, le délai d'un mois court à compter de l'envoi du rapport complémentaire à l'exploitant.

-
L'organisme de contrôle périodique transmet chaque trimestre au préfet, au ministre chargé des installations classées et, dès lors, à l'inspection des installations classées, la liste des contrôles effectués "pendant le trimestre écoulé". Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1er août 2021.

(art 6, 7°, 9° et 10°) : Suppression des cas de consultations obligatoires du CODERST : Le décret d'application du titre III de la loi ASAP rend les consultations concernées facultatives et une obligation d'information de l'instance est prévue lorsque cette dernière n'est pas consultée. Modifications entrées en vigueur le 1er août 2021.

(art 2 et 25°) : Autorisation environnementale : délai de délivrance de la décision permettant l'exécution anticipée des travaux fixée à 4 jours.

Transition énergétique

Energie - Neutralité carbone - Allégation environnementale

Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

L'article 12 de la loi Climat interdit d'affirmer dans une publicité qu'un produit ou un service est neutre en carbone ou d'employer toute formulation de signification ou de portée équivalente, à moins que l'annonceur rende aisément disponible au public les éléments suivants (C. envir., art. L. 229-68) :

- un bilan d'émissions de gaz à effet de serre intégrant les émissions directes et indirectes du produit ou du service ;
- la démarche grâce à laquelle les émissions de gaz à effet de serre du produit ou du service sont prioritairement évitées, puis réduites et enfin compensées. La trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre est décrite à l'aide d'objectifs de progrès annuels quantifiés ;
- les modalités de compensation des émissions de gaz à effet de serre résiduelles respectant des standards minimaux définis par décret ;
- L'autorité administrative peut sanctionner le non-respect de cette interdiction et le manquement à ces obligations par une amende de 100 000 € pour une personne morale ...

6.10 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un

consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

- ✓ 0 % : aucune action ;
- ✓ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ✓ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ✓ 50 % : dossier déposé en préfecture ;
- ✓ 60 % : arrêté préfectoral ;
- ✓ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ✓ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m³/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm³/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

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.

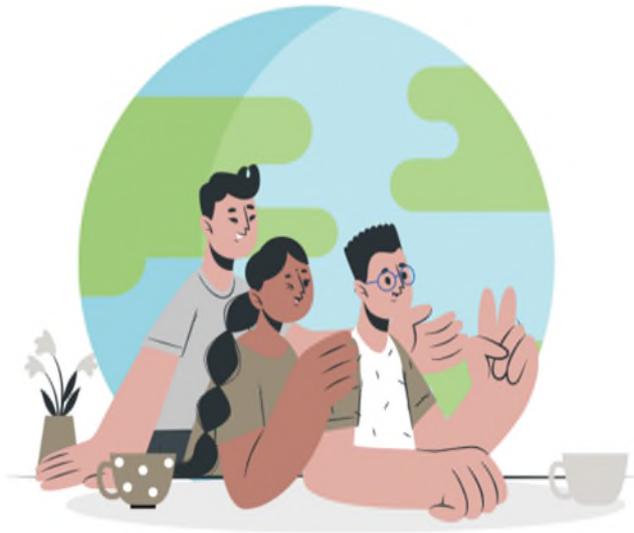
Ainsi, nous souhaitons être l'acteur de référence du cycle de l'eau en France, avec et au service des collectivités publiques.

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.

L'activité Eau de Veolia en France, en quelques chiffres, c'est :

- **25,5** millions de personnes desservies en eau potable
- **2000** usines de dépollution des eaux usées gérées
- **6,9** millions de clients abonnés
- **17,3** millions d'habitants raccordés en assainissement
- **1,7** milliard de m³ d'eau potable distribués
- **1,3** milliard de m³ d'eaux usées collectées et dépolluées
- **2051** 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.

Ressourcer le monde

Veolia
30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers
www.veolia.com