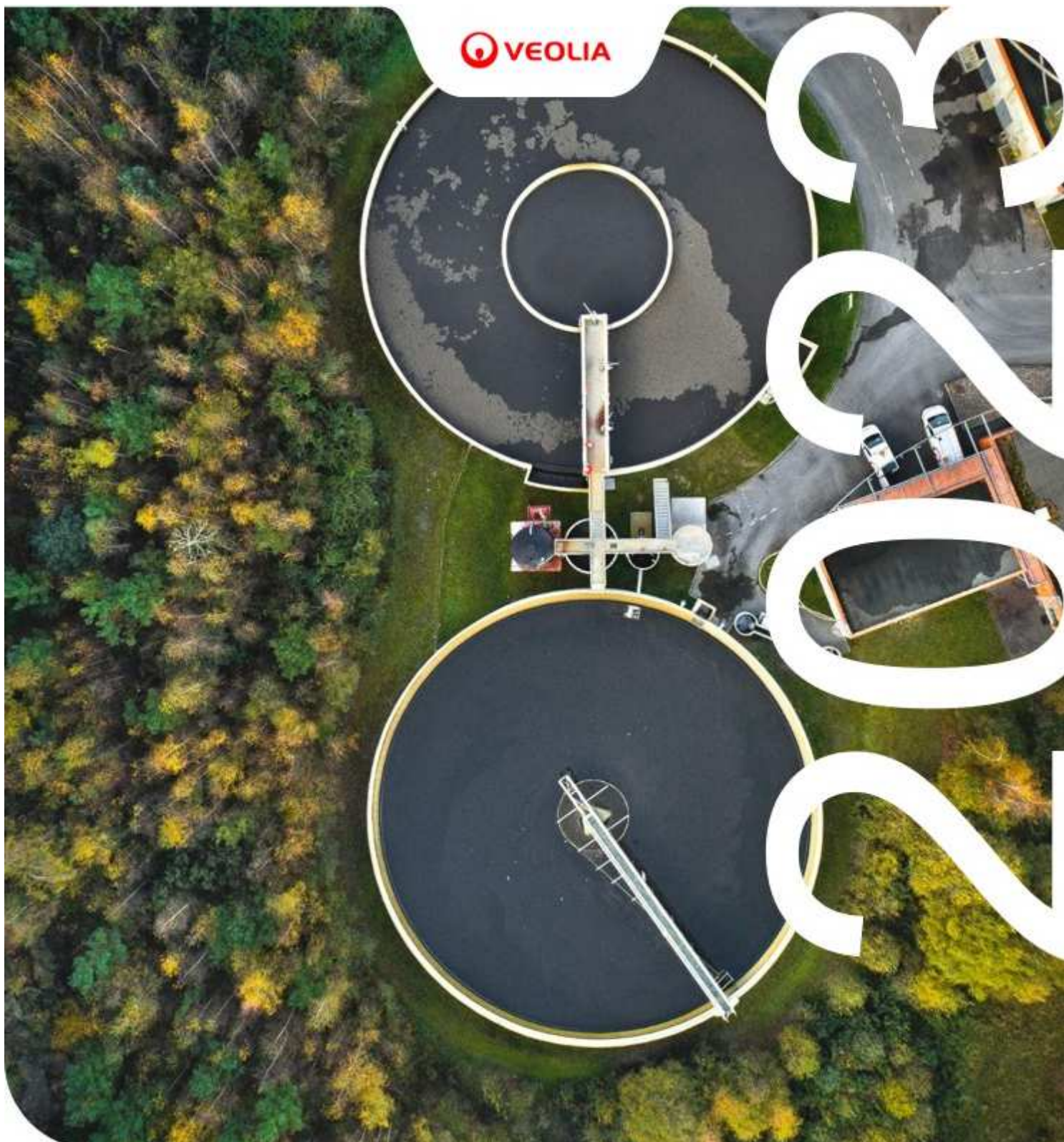




**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**  
Ville de Vouziers

## **RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES**

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement des données 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.*

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

# Avant-propos



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2023

Monsieur le Maire,

J'ai le plaisir de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** de votre service d'eau et d'assainissement pour l'année 2023. A travers ses différentes composantes techniques, économiques et environnementales, vous pourrez apprécier la performance de votre service.

Les manifestations régulières du dérèglement climatique font peser un risque croissant sur la ressource en eau, tant sur la quantité (le "trop peu" et le "trop") que sur la qualité. En particulier, les pénuries et tensions hydriques records des derniers étés ont mis au cœur de l'actualité la nécessaire préservation de notre ressource en eau. Le gouvernement a lancé au printemps 2023 son « plan Eau » dont l'un des objectifs est de réduire de 10 % les prélèvements d'eau d'ici 2030. Ses 53 mesures visent à répondre à trois enjeux majeurs : sobriété des usages, qualité et disponibilité de la ressource.

Au cours de cette année, nous avons observé une nette diminution des volumes d'eau consommés par les Français. Cette tendance, orientée vers la préservation, crée une dynamique durable qui amorce le changement de notre modèle économique. Nous percevons déjà les prémices de cette transformation, où l'accent est mis sur la responsabilité, la performance et la régénération. Notre objectif partagé est de garantir la sécurité des volumes disponibles tout en établissant un équilibre économique favorable pour l'ensemble de la communauté. La préservation de la ressource en eau et l'adaptation de notre modèle, notamment tarifaire, sont au cœur de nos enjeux.

En 2023, la qualité de l'eau est restée une priorité. Nos équipes ont fait preuve d'un engagement continu dans la lutte contre les micropolluants (par exemple les métabolites de pesticides et les PFAS) et le maintien de la qualité d'eau. Adoptant une attitude préventive, nous mettons en place des stratégies proactives pour garantir la sécurité sanitaire de l'eau que nous fournissons, dans la lignée de la nouvelle directive Eau potable.

Notre préoccupation concerne également la qualité des rejets dans l'environnement. Nous abordons avec rigueur ce sujet conformément à la nouvelle directive européenne Eaux résiduaires urbaines par des actions proactives pour minimiser les impacts environnementaux, tout en respectant les normes les plus strictes.

Nous sommes à vos côtés plus que jamais pour adapter votre service face aux conséquences du dérèglement climatique. Cette adaptation passera par des solutions telles que la réutilisation des eaux usées, dont les récents décrets simplifient la mise en œuvre, l'amélioration du rendement réseau, ou l'accompagnement vers la résilience des territoires face aux inondations et aux tempêtes.

2023 a été une période charnière, et notre rapport reflète notre engagement continu envers l'excellence opérationnelle, la durabilité environnementale et la satisfaction de nos clients. Nous sommes convaincus qu'ensemble, nous pouvons contribuer à bâtir un avenir où l'eau demeure une ressource accessible et sûre.

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

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....</b>                                                         | <b>5</b>  |
| 1.1 Un dispositif à votre service.....                                                        | 6         |
| 1.2 Présentation du contrat .....                                                             | 9         |
| 1.3 Les chiffres clés.....                                                                    | 10        |
| 1.4 Les indicateurs réglementaires 2023.....                                                  | 11        |
| 1.5 Autres chiffres clés de l'année 2023.....                                                 | 12        |
| 1.6 Le prix du service public de l'assainissement.....                                        | 14        |
| 1.7 L'essentiel de l'année 2023.....                                                          | 15        |
| <b>2. LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION.....</b>                                         | <b>24</b> |
| 2.1 Les consommateurs et l'assiette de la redevance .....                                     | 25        |
| 2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous..... | 26        |
| 2.3 Données économiques.....                                                                  | 30        |
| <b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>                                                 | <b>32</b> |
| 3.1 L'inventaire des installations.....                                                       | 33        |
| 3.2 L'inventaire des réseaux.....                                                             | 34        |
| 3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine .....                                              | 35        |
| 3.4 Gestion du patrimoine.....                                                                | 37        |
| <b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>              | <b>38</b> |
| 4.1 La maintenance du patrimoine .....                                                        | 39        |
| 4.2 L'efficacité de la collecte .....                                                         | 42        |
| 4.3 L'efficacité du traitement .....                                                          | 44        |
| 4.4 L'efficacité environnementale .....                                                       | 51        |
| <b>5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>                                                  | <b>52</b> |
| 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 .....                                              | 59        |
| <b>6. ANNEXES.....</b>                                                                        | <b>62</b> |
| 6.1 La facture 120 m <sup>3</sup> .....                                                       | 63        |
| 6.2 Les données consommateurs par commune .....                                               | 64        |
| 6.3 Le bilan qualité par usine .....                                                          | 65        |
| 6.4 Le bilan énergétique du patrimoine .....                                                  | 67        |
| 6.5 Annexes financières.....                                                                  | 68        |
| 6.6 Reconnaissance et certification de service .....                                          | 78        |
| 6.7 Actualité réglementaire 2023.....                                                         | 81        |
| 6.8 Glossaire .....                                                                           | 91        |
| 6.9 Autres annexes .....                                                                      | 95        |



# 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'assainissement. 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 collecte et à la dépollution des eaux usées, au patrimoine, aux services apportés aux consommateurs, etc.).

## 1.1 Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

**Point Accueil  
Consommateurs  
Sedan**

12, Rue de Wadelincourt  
08200 SEDAN

Sur RDV de 8H30 à 12H00



### TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



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



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

***Votre service client en ligne est accessible :***

- ✓ [www.service-client.veoliaeau.fr](http://www.service-client.veoliaeau.fr)
- ✓ sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.



### Vos Urgences 7 Jours Sur 7, 24h Sur 24



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



# Territoire CHAMPAGNE-ARDENNE





**95**  
contrats de service public



**195**  
agents à votre service



**9**  
points d'accueil consommateurs



**76**  
usines de dépollution des eaux usées



**260 000**  
habitants desservis en eau potable



**95 000**  
compteurs télérelevés et radiorelevés



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



**340**  
sites de production et stockage d'eau potable



**3 300 km**  
de réseau de distribution d'eau potable

**1 900 km**  
de réseau de collecte des eaux usées



**Denis GIRIN**  
Responsable Ardenne Centre  
Mob. : 06 35 10 32 28  
denis.girin@veolia.com



**Ivan SAMSON**  
Responsable Pays de Champagne  
Mob. : 06 46 61 62 01  
ivan.samson@veolia.com



**Mathieu STEIL**  
Responsable Est Marnais  
Mob. : 06 19 31 10 00  
mathieu.steil@veolia.com



**Jacky LEHMANN**  
Responsable Ardenne Nord  
Mob. : 06 09 24 67 44  
jacky.lehmann@veolia.com



**Frédéric COTTON**  
Responsable Reims  
Mob. : 06 35 53 39 97  
frederic.cotton@veolia.com



**Franck LEMAIRE**  
Chargé de projet Lean  
Mob. : 06 27 13 40 01  
franck.lemaire@veolia.com



**Océane BRAYET**  
Animatrice QSEP  
Mob. : 06 16 07 38 13  
oceane.brayet@veolia.com



**Vannet LY**  
Responsable Ressources Humaines  
Mob. : 06 24 38 71 75  
vannet.ly@veolia.com



**Axel RUGGIERO**  
Directeur du développement  
Mob. : 06 25 60 94 43  
axel.ruggiero@veolia.com



**Pierre LOTTE**  
Directeur des Opérations  
Mob. : 06 10 38 83 13  
pierre.lotte@veolia.com



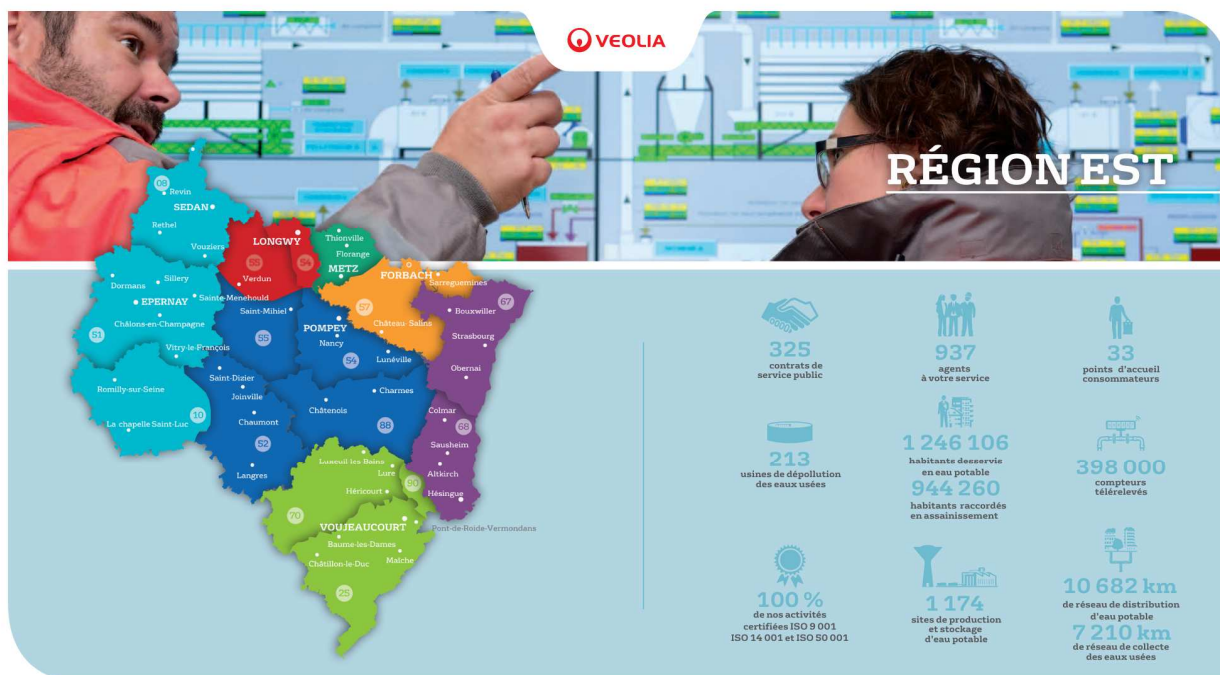
**Muriel ROUSSEL**  
Responsable Consommateurs  
Mob. : 06 22 09 72 07  
muriel.rousseau@veolia.com



**Jean-Philippe LABRUNA**  
Directeur du Territoire  
Mob. : 06 14 63 72 96  
jean-philippe.labruna@veolia.com

Ville de Vouziers - 2023 - Page 7







## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

---

|                            |                                          |
|----------------------------|------------------------------------------|
| ✓ Déléataire               | VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux |
| ✓ Périmètre du service     | VOUZIER                                  |
| ✓ Numéro du contrat        | H5241                                    |
| ✓ Nature du contrat        | Affermage                                |
| ✓ Date de début du contrat | 01/01/2015                               |
| ✓ Date de fin du contrat   | 31/12/2026                               |

## 1.3 Les chiffres clés

### Chiffres clés



**3 530**

Nombre d'habitants  
desservis



**1 373**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
dépollution



**6 000**

Capacité de dépollution  
(EH)



**56**

Longueur de réseau  
de collecte (km)



**263 792**

Volume traité  
(m<sup>3</sup>)

## 1.4 Les indicateurs réglementaires 2023

### Service public de l'assainissement collectif

| INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES |                                                                                                            | PRODUCTEUR                      | VALEUR 2022           | VALEUR 2023           |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| [D201.0]                             | Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif | Collectivité (2)                | 4 470                 | 3 530                 |
| [D203.0]                             | Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration                                                          | Délégataire                     | 64,1 t MS             | 51,2 t MS             |
| [D204.0]                             | Prix du service de l'assainissement seul au m <sup>3</sup> TTC                                             | Délégataire                     | 2,74 €/m <sup>3</sup> | 2,82 €/m <sup>3</sup> |
| INDICATEURS DE PERFORMANCE           |                                                                                                            | PRODUCTEUR                      | VALEUR 2022           | VALEUR 2023           |
| [P202.2]                             | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées                   | Collectivité et Délégataire (2) | 29                    | 29                    |
| [P206.3]                             | Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes                        | Délégataire                     | 100 %                 | 100 %                 |
| [P207.0]                             | Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité                                        | Collectivité (2)                | 1                     | 0                     |
| [P207.0]                             | Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité                                       | Collectivité (2)                | 20                    | 0                     |
| [P251.1]                             | Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers                                              | Délégataire                     | 0,00 u/1000 habitants | 0,00 u/1000 habitants |
| [P254.3]                             | Conformité des performances des équipements d'épuration                                                    | Délégataire                     | 100 %                 | 100 %                 |
| [P257.0]                             | Taux d'impayés sur les factures d'assainissement de l'année précédente                                     | Délégataire                     | 1,69 %                | 1,96 %                |
| [P258.1]                             | Taux de réclamations                                                                                       | Délégataire                     | 0,00 u/1000 abonnés   | 0,73 u/1000 abonnés   |

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

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

(\*) A ce jour, cet indicateur n'est pas défini

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

## 1.5 Autres chiffres clés de l'année 2023

| LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE            |                                                   | PRODUCTEUR       | VALEUR 2022            | VALEUR 2023            |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------------|
| Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral) |                                                   | Délégataire      | 100,0 %                | 100,0 %                |
| LA GESTION DU PATRIMOINE                                 |                                                   | PRODUCTEUR       | VALEUR 2022            | VALEUR 2023            |
| VP.077                                                   | Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires | Délégataire      | 1 416                  | 1 416                  |
|                                                          | Nombre de branchements eaux pluviales             | Délégataire      | 744                    | 744                    |
|                                                          | Nombre de branchements neufs                      | Délégataire      | 3                      | 2                      |
|                                                          | Linéaire du réseau de collecte                    | Collectivité (2) | 26 011 ml              | 26 011 ml              |
|                                                          | Nombre de postes de relèvement                    | Délégataire      | 7                      | 7                      |
|                                                          | Nombre d'usines de dépollution                    | Délégataire      | 1                      | 1                      |
|                                                          | Capacité de dépollution en équivalent-habitants   | Délégataire      | 6 000 EH               | 6 000 EH               |
| COLLECTE DES EAUX USEES                                  |                                                   | PRODUCTEUR       | VALEUR 2022            | VALEUR 2023            |
| Nombre de désobstructions sur réseau                     |                                                   | Délégataire      | 2                      | 14                     |
| Longueur de canalisation curée en préventif              |                                                   | Délégataire      | 40 ml                  | 5 125 ml               |
| LA DEPOLLUTION                                           |                                                   | PRODUCTEUR       | VALEUR 2022            | VALEUR 2023            |
| VP.176                                                   | Volume arrivant (collecté)                        | Délégataire      | 230 361 m <sup>3</sup> | 279 689 m <sup>3</sup> |
|                                                          | Charge moyenne annuelle entrante en DBO5          | Délégataire      | 99 kg/j                | 130 kg/j               |
|                                                          | Charge moyenne annuelle entrante en EH            | Délégataire      | 1 657 EH               | 2 167 EH               |
|                                                          | Volume traité                                     | Délégataire      | 219 940 m <sup>3</sup> | 263 792 m <sup>3</sup> |
| L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS                           |                                                   | PRODUCTEUR       | VALEUR 2022            | VALEUR 2023            |
| Masse de refus de dégrillage évacués                     |                                                   | Délégataire      | 2,9 t                  | 3,0 t                  |
| Masse de sables évacués                                  |                                                   | Délégataire      | 5,2 t                  | 4,5 t                  |
| Volume de graisses évacuées                              |                                                   | Délégataire      | 11,4 m <sup>3</sup>    | 2,0 m <sup>3</sup>     |
| LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION                   |                                                   | PRODUCTEUR       | VALEUR 2022            | VALEUR 2023            |
| VP.056                                                   | Nombre de communes desservies                     | Délégataire      | 1                      | 1                      |
|                                                          | Nombre total d'abonnés (clients)                  | Délégataire      | 1 357                  | 1 373                  |
|                                                          | - Nombre d'abonnés du service                     | Délégataire      | 1 357                  | 1 373                  |
| VP.068                                                   | Assiette totale de la redevance                   | Délégataire      | m <sup>3</sup>         | 188 151 m <sup>3</sup> |
|                                                          | - Assiette de la redevance des abonnés du service | Délégataire      | m <sup>3</sup>         | 188 151 m <sup>3</sup> |

(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 2022                     | VALEUR 2023                     |
|-------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs  | Délégataire | Mesure statistique d'entreprise | Mesure statistique d'entreprise |
| Taux de satisfaction globale par rapport au Service   | Délégataire | 77 %                            | 76 %                            |
| LES CERTIFICATS                                       | PRODUCTEUR  | VALEUR 2022                     | VALEUR 2023                     |
| Certifications ISO 9001, 14001, 50001                 | Délégataire | En vigueur                      | En vigueur                      |
| Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité | Délégataire | Oui                             | Oui                             |

# 1.6 Le prix du service public de l'assainissement

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

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

A titre indicatif sur la commune de VOUZIERES l'évolution du prix du service d'assainissement par m<sup>3</sup> [D204.0] et pour 120 m<sup>3</sup>, au 1<sup>er</sup> janvier est la suivante :

| <b>VOUZIERES</b><br><b>Prix du service de l'assainissement collectif</b> | <b>Volume</b> | <b>Prix<br/>Au<br/>01/01/2024</b> | <b>Montant<br/>Au 01/01/2023</b> | <b>Montant<br/>Au 01/01/2024</b> | <b>N/N-1</b> |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------|
| <b>Part délégataire</b>                                                  |               |                                   | <b>147,23</b>                    | <b>156,04</b>                    | <b>5,98%</b> |
| Abonnement                                                               |               |                                   | 29,22                            | 30,68                            | 5,00%        |
| Consommation                                                             | 120           | 1,0447                            | 118,01                           | 125,36                           | 6,23%        |
| <b>Part communale</b>                                                    |               |                                   | <b>129,34</b>                    | <b>129,34</b>                    | <b>0,00%</b> |
| Consommation                                                             | 120           | 1,0778                            | 129,34                           | 129,34                           | 0,00%        |
| <b>Organismes publics</b>                                                |               |                                   | <b>22,20</b>                     | <b>22,20</b>                     | <b>0,00%</b> |
| Modernisation du réseau de collecte                                      | 120           | 0,1850                            | 22,20                            | 22,20                            | 0,00%        |
| <b>Total € HT</b>                                                        |               |                                   | <b>298,77</b>                    | <b>307,58</b>                    | <b>2,95%</b> |
| TVA                                                                      |               |                                   | 29,88                            | 30,76                            | 2,95%        |
| <b>Total TTC</b>                                                         |               |                                   | <b>328,65</b>                    | <b>338,34</b>                    | <b>2,95%</b> |
| <b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>                             |               |                                   | <b>2,74</b>                      | <b>2,82</b>                      | <b>2,92%</b> |

## 1.7 L'essentiel de l'année 2023

### 1.7.1 Principaux faits marquants de l'année

#### Service

La performance d'un système d'assainissement se mesure par sa contribution à la préservation de l'environnement. Un système efficace permet de préserver la qualité de l'eau des rivières et des ressources en eau et de produire des boues de qualité permettant de les valoriser.

L'ensemble des bilans réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire en 2023 est 100 % conforme aux prescriptions de l'arrêté préfectoral.

Quelques chiffres pour 2023 :

273792 m3 ont été traités par la station.

480 ml d'inspections caméra ont été réalisés.

14 interventions faites de désobstruction.

5230 ml de curage de réseau ont été faits.

#### Valorisation

Protéger l'eau, c'est d'abord collecter les eaux usées et les dépolluer. Le bon fonctionnement de ces installations contribue à protéger la qualité des milieux aquatiques et des ressources en eau.

Sur le contrat de Vouziers, 100 % des boues produites ont été évacuées en épandage agricole.

VEOLIA Eau met en œuvre un véritable management de la performance énergétique des installations.

#### Responsabilité

La gouvernance du service public de l'eau repose sur 3 éléments clés :

- L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- Le contrat : il précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat,
- L'opérateur : VEOLIA Eau opère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

VEOLIA Eau respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'assainissement : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles.

VEOLIA Eau formalise ses engagements de service auprès des abonnés du service public dans une Charte. Elle regroupe les 8 engagements pris par VEOLIA Eau pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

Assurer l'accès au service public de tous est une priorité pour VEOLIA Eau.

En partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour éviter les coupures d'eau et faciliter l'accès à l'eau.

Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.

En matière de formation, Veolia est la seule entreprise de services en France à disposer de campus dédiés à ses métiers. Chaque année, les campus Veolia dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

### 1.7.2 Évolutions réglementaires

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts susceptibles d'être significatifs pour votre service.

L'année 2023 a été marquée par la publication de textes législatifs et réglementaires particulièrement structurants, à court et moyen termes, pour les services d'assainissement. Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur leurs conséquences particulières pour votre service.

- **UN PLAN EAU : LA SOBRIÉTÉ AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES**

Le Plan Eau national a été rendu public le 30 mars 2023, à l'issue d'un été 2022 et d'un hiver 2023 marqués par un très fort déficit hydrique. Il se structure autour de trois axes, à savoir, organiser la sobriété pour tous les acteurs, optimiser la disponibilité de la ressource, préserver la qualité de l'eau.

Ce plan fixe un objectif de réduction de 10 % des prélèvements sur la ressource en eau à l'horizon 2030, pour tous les usages, à l'exception des usages pour l'irrigation agricole qui pourront demeurer constants.

A l'automne 2023, ce plan a été décliné sur chacun des grands bassins hydrographiques à travers un Plan d'Adaptation au Changement Climatique (PACC) qui précise la trajectoire de réduction des prélèvements par grand usage (alimentation en eau, industrie, agriculture...) au regard des projections d'évolution de la ressource en eau.

L'objectif de sobriété, tel qu'exprimé dans le Plan Eau et les différents PACC des grands bassins, n'a pas été traduit en 2023 en dispositions législatives ou réglementaires majeures.

Toutefois, la sobriété hydrique constitue désormais un critère à part entière de l'évaluation environnementale réglementaire des plans, programmes et projets, notamment les SCOT et les plans d'urbanisme.

Aussi, dorénavant, ce peut être la disponibilité de la ressource en eau qui fixe l'ambition de développement d'un territoire. Dans ce contexte nouveau, la maîtrise des consommations constitue une voie indispensable pour sécuriser un plan d'urbanisme ou un projet industriel porteur d'une ambition de développement local vis-à-vis des recours administratifs relatifs au partage de l'eau sur le territoire concerné.

Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous accompagner pour décliner cet objectif de sobriété sur votre service, conformément aux projets locaux de développement, et bâtir avec vous un service d'assainissement à faible empreinte hydrique tout en étudiant les vulnérabilités du service face à ce nouvel objectif de sobriété et de maîtrise des consommations.

### • **LA RÉFORME DES REDEVANCES DES AGENCES DE L'EAU**

Cette réforme a été adoptée dans la loi de finance de l'année 2024. Il est prévu qu'elle soit effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Des textes d'application sont attendus courant 2024 et viendront préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Telle qu'adoptée dans la loi de finance 2024, cette réforme supprime certaines redevances existantes : pollution non-domestique et modernisation des réseaux de collecte (usage domestique et non-domestique). De même, cette réforme acte la fin de la prime pour performance épuratoire et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit 'Grenelle', encadré par un décret de janvier 2012).

Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;
- deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement.

Ces deux dernières redevances seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir :

- pour les services d'eau : le niveau des pertes en eau et la gestion du patrimoine ;
- pour les services d'assainissement : la conformité en équipement et en performance ainsi que l'effectivité de l'autosurveillance du système d'assainissement (réseau de collecte et station d'épuration).

Pour la redevance assainissement, la conformité en équipement, c'est-à-dire le respect des prescriptions de l'arrêté préfectoral (acte administratif), sera un critère à caractère rédhibitoire. Son non-respect obèrera toute possibilité de modulation de cette nouvelle redevance.

De plus, les services, en tant qu'autorité organisatrice, disposeront de la faculté de reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, qui seront appelées auprès d'eux sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur.

Enfin, cette réforme structurante des redevances survient dans un contexte d'augmentation des moyens d'intervention des Agences de l'Eau (Plan Eau) et s'accompagnera d'une refonte des indicateurs de performance du Système d'Information des Services Publics d'Eau et d'Assainissement qui aboutira durant l'année 2024.

### • **RÉUTILISATION DES EAUX USÉES TRAITÉES : des possibilités d'usages élargies !**

Le Plan Eau présenté fin mars 2023 comporte cinq mesures visant à faciliter le recours aux eaux non-conventionnelles (ENC - incluant les eaux usées traitées, mais également les eaux de pluie, les eaux grises, les eaux d'exhaure, etc...) et contribuer ainsi aux économies de prélèvement d'eau sur un territoire. Ce plan fixe pour objectif de développer 1 000 projets opérationnels d'ici 2027.

Cet objectif s'est traduit dès l'automne 2023 par la publication de textes réglementaires visant à faciliter le recours aux ENC tout en les encadrant. D'autres textes, portés à la consultation publique à la fin de l'année 2023 seront publiés au cours du premier semestre 2024. Ces textes (parus et à paraître) couvrent différents



périmètres en termes d'eaux non-conventionnelles et de natures d'usage (domestiques, non-domestiques, agricoles, industriels, urbains, ...).

**Le décret du 29 août 2023** (JO du 30 août 2023) vise à simplifier la procédure d'autorisation pour les usages des eaux usées traitées. Ce décret définit également les conditions pour l'utilisation, sans autorisation, des eaux de pluie pour les usages non domestiques. Outre des mesures de simplification administrative, ce décret supprime notamment la durée maximale de cinq ans auparavant fixée pour l'autorisation délivrée par le préfet pour les usages autres que l'irrigation et l'arrosage.

**L'arrêté du 14 décembre 2023** (JO du 21 décembre 2023) encadre les conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour l'arrosage d'espaces verts. Cet arrêté harmonise les exigences pour les espaces verts avec celles retenues pour l'irrigation agricole (voir arrêté ci-dessous) dans le cadre de l'alignement avec le règlement européen de mai 2020 relatif à la réutilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation agricole. Il fait évoluer le cadre national préexistant depuis 2010 pour les espaces verts, notamment via le recours à des barrières pour limiter les exigences.

**L'arrêté du 18 décembre** (JO du 28 décembre) fixe les conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation des cultures. Cet arrêté reprend le cadre fixé par le règlement européen du 25 mai 2020, notamment sur les seuils de qualité exigés selon les usages, la démarche d'évaluation et de gestion des risques à mettre en place ou les barrières pour limiter les exigences.

Les textes mis en consultation fin 2023 et qui seront publiés au cours du premier semestre 2024 porteront sur :

- l'utilisation des eaux non-conventionnelles pour les usages domestiques (un décret et un arrêté prévus) ;
  - l'utilisation des eaux non-conventionnelles dans l'industrie agro-alimentaire (filiale industrielle consommatrice en eau et 'critique' vis-à-vis des risques de restrictions d'usage ou de rupture d'approvisionnement en eau en période de stress hydrique) ;
  - l'utilisation des eaux usées traitées pour les usages urbains (arrêtés attendus pour le nettoyage de voiries, l'hydrocurage, etc...).
- ***RETOUR AU SOL DES BOUES : une volonté de maintenir ce principe mais avec un suivi renforcé à prévoir dès à présent***

La loi AGECE du 10 février 2020 (relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire) ainsi que l'ordonnance du 29 juillet 2020 (relative à la prévention et à la gestion des déchets) devrait modifier le cadre réglementaire régissant les conditions de retour au sol des boues d'épuration produites par les installations d'assainissement et, ce, à travers un ensemble de textes réglementaires (décrets, arrêtés regroupés sous le terme général de "socle commun"). Une version du projet de "socle commun" a été soumise à la consultation publique en novembre 2023, avec un objectif de publication prévu au premier semestre 2024. Cette version soumise à la consultation publique comprend deux décrets et deux arrêtés et confirme la volonté de maintenir le retour au sol des boues et composts et réaffirme l'intérêt de ce retour au sol, en cohérence avec la position européenne. Cet ensemble de textes réglementaires, entrera progressivement en application avec des échéances prévisibles à partir de fin 2024 ou début de l'année 2025.

Cette future réglementation est susceptible d'entraîner un impact sur l'équilibre de votre service de l'assainissement.

• ***LA LOI "INDUSTRIE VERTE"***

La loi n°2023-973 du 23 octobre 2023 est relative à l'industrie verte. Dans le respect d'un objectif de sobriété (foncière, énergétique, hydrique), elle vise à faciliter l'implantation des sites industriels, à financer les projets

industriels verts, à conditionner les aides publiques à la transition écologique mais aussi à permettre une commande publique plus “verte”. En effet, cette loi accélère la prise en compte de critères environnementaux dans la commande publique. Deux nouveaux motifs d'exclusion des marchés publics sont créés : le premier pour les entreprises ne satisfaisant pas à l'obligation d'établir un bilan de leurs émissions de gaz à effet de serre (BEGES), le second pour les entreprises ne respectant pas leurs engagements de publication d'information en matière de durabilité. Les collectivités locales pourront choisir ou non d'appliquer ces deux motifs d'exclusion.

- **PROJET DE RÉVISION DE LA DIRECTIVE EAUX RÉSIDUAIRES URBAINES : de nouveaux défis à relever**

La proposition de révision de la Directive Eaux Résiduaires Urbaines de 1991 a été présentée par la Commission européenne le 26 octobre 2022. Une version amendée a été adoptée par le parlement européen début octobre 2023. Le Conseil Européen a quant à lui émis ses orientations à la mi-octobre 2023.

L'adoption de cette directive est attendue pour mars 2024. Les États membres disposeront alors d'un délai de deux ans pour procéder à sa transposition.

Dans les différents projets encore soumis à arbitrage figurent :

- l'élargissement du domaine d'application de la DERU aux agglomérations d'assainissement de moins de 2 000 EH ;
- la réduction de la pollution issue du déversement direct d'eaux usées non traitées par temps de pluie ;
- la réduction des rejets en nutriments pour les stations, notamment en zone sensible à l'eutrophisation ;
- la mise en place de traitements tertiaires, notamment pour le traitement des micropolluants, pour les stations les plus importantes et/ou celles rejetant dans des milieux considérés comme présentant une sensibilité particulière ;
- une responsabilité élargie du producteur pour supporter le coût de traitement des micropolluants ciblant certaines filières industrielles comme les produits cosmétiques ;
- l'affirmation d'un objectif de neutralité énergétique.

Par ailleurs, les critères d'évaluation de la qualité des masses d'eaux superficielles évoluent.

Ainsi, en France, l'arrêté du 9 octobre 2023 (JO du 4 novembre 2023) est venu actualiser l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et aux critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface. Au niveau européen, au titre de Directive Cadre sur l'Eau, de nouveaux paramètres comme par exemple les composés perfluorés (communément nommés PFAS) ou de nouveaux seuils pourraient être introduits. La directive sur les Normes de Qualité Environnementale (dite “NQE”) est actuellement en cours de révision.

Ainsi, les règles de conformité locale des stations d'épuration (conformité dite locale de l'arrêté préfectoral) qui s'appuient sur les exigences de qualité des eaux superficielles sont susceptibles d'évoluer.

- **RÉSILIENCE DES SERVICES**

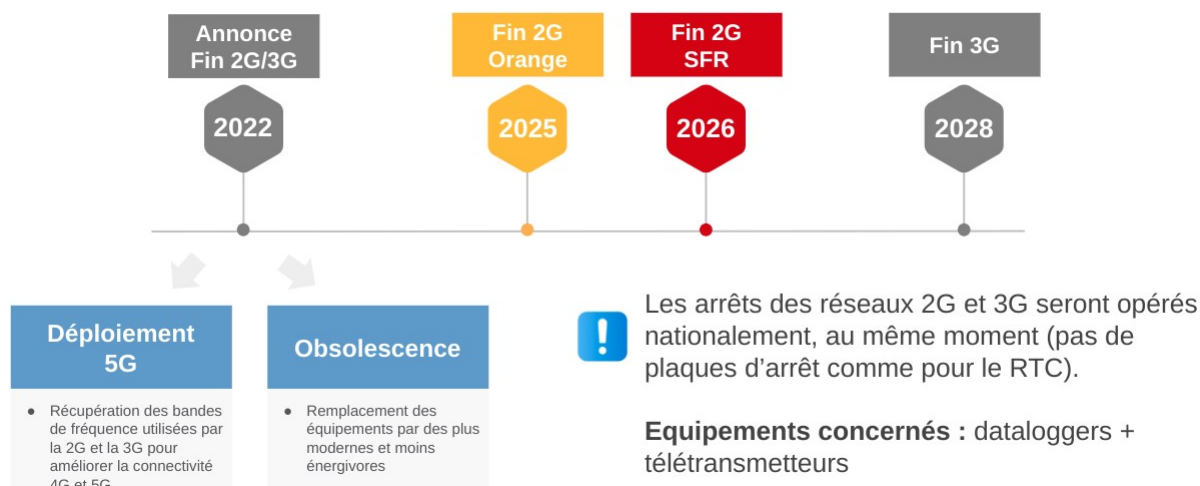
La directive européenne 2022/2557 du 14 décembre 2022 sur la résilience des entités critiques a considéré les services d'eau et d'assainissement comme des entités critiques. La transposition en droit français surviendra au plus tard le 14 octobre 2024 et sera susceptible d'impacts potentiels (financiers et/ou organisationnels) pour votre service.

### • **FIN DES RÉSEAUX RTC, 2G ET 3G**

Les installations d'eau de tous types utilisent des équipements destinés à communiquer et partager des informations aux collectivités et aux délégataires. Elles reflètent l'état de santé des ouvrages, et alertent en cas de dysfonctionnement. Pour vous parvenir, ces données circulent sur des réseaux téléphoniques filaires de type RTC (réseau téléphonique commuté) ou des réseaux 2G/3G.

Les différents opérateurs télécom ont récemment annoncé de façon unilatérale la fin des réseaux 2G à horizon 2025 et 3G à horizon 2028. Les fréquences ainsi libérées seront réemployées pour les services en 4G et 5G.

Ces arrêts des réseaux 2G et 3G seront opérés nationalement au même moment.



A la résiliation automatique des abonnements par les opérateurs téléphoniques, les ouvrages d'eau potable ne pourront plus faire remonter d'information à distance. Plus aucune alerte ne parviendra pour prévenir d'un manque d'eau par exemple.

La fin annoncée des technologies 2G et 3G implique la mise en œuvre d'un plan de migration (diagnostic, sélection, approvisionnement, remplacement) des installations de communication, susceptibles d'être financé par le plan de renouvellement, de travaux sur devis, ou par voie d'avenant.

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

La fin des lignes RTC est programmée par plaques, avec des échéances échelonnées jusqu'à 2030.

### • **Réglementation anti-endommagement**

L'arrêté du 15 février 2012 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution, et les évolutions apportées par le décret n° 2018-899 du 22 octobre 2018 et l'arrêté du 26 octobre 2018, définissent pour les réseaux non sensibles l'obligation de répondre aux DT-DICT en classe A :

- au 01/01/2026 pour les communes classées en zone urbaine
- au 01/01/2032 pour les communes classées en zone rurale

### 1.7.3 Propositions d'amélioration

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

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

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

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

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

### 1.7.4 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,

- soit pour tenir compte de l'évolution d'un certain nombre d'indicateurs,
- soit d'une nouvelle réglementation ayant une incidence sur l'exploitation,
- soit au bout d'un certain temps.

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.

Dans le cas du présent contrat, les indicateurs suivants ont été atteints :

- ✓ Tous les cinq ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat ;
- ✓ En cas de révision du périmètre du contrat,
- ✓ En cas de modification substantielle des ouvrages, des procédés de production et de traitement, ou des conditions d'exploitation
- ✓ En cas de modification substantielle des conditions d'exploitation consécutive à un changement de réglementation ou à l'intervention d'une décision administrative.
- ✓ En cas de modification du règlement du service affermé.
- ✓ Si le montant d'une taxe, impôt ou redevance à la charge du fermier varie de plus de xxx % par rapport à son montant initial ou si une nouvelle taxe, un nouvel impôt ou une nouvelle redevance entraîne une charge supplémentaire.
- ✓ En cas d'inexécution totale ou partielle, dans les délais contractuels, d'investissements, qu'il s'agisse de travaux de renouvellement à caractère patrimonial ou de travaux concessifs à la charge du concessionnaire ou de travaux à la charge de la collectivité.
- ✓ En cas de modification des programmes de travaux concessifs ou de renouvellement patrimonial.
- ✓ .....

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

- Transposition de la Directive Eau potable (directive (UE) n° 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine) :
  - Concernant la qualité de l'eau : De nouvelles exigences de qualité pour 6 nouveaux paramètres, effectives depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, dont les composés perfluorés (PFAS ou 'polluants éternels') ; Le contrôle sanitaire des ARS évoluera au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2026 pour intégrer ces nouveaux paramètres,
  - De nouvelles précisions sur les modalités de mise en œuvre du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) : démarche de gestion préventive des risques sanitaires de la zone de captage jusqu'aux installations privatives,
  - De nouvelles modalités de surveillance de la qualité de l'eau par la PRPDE (la Collectivité) : outre des paramètres 'non-négociables', cette surveillance doit être adaptée selon les dangers identifiés dans le PGSSE et comporter une dimension prospective vis-à-vis des risques émergents, le cas échéant, via le recours à la métrologie en continu,
  - Concernant l'accès à l'eau :
    - Recenser les populations sans accès à l'eau, évaluer les solutions pour y remédier, les déployer, informer les populations et reporter à l'Europe,
    - Recenser les insuffisances d'accès à une eau potable (24h/7j) : desserte, insuffisances de la ressource (quantité & qualité) et/ou des infrastructures,

- L'instruction CVM,
- Le diagnostic permanent issu de l'arrêté modificatif du 21 juillet 2020,
- L'analyse des risques et défaillances,
- Décret socle commun pour la valorisation des boues,
- Révision de la note technique RSDE,
- 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
- Mise en conformité des silos à boues vis à vis du risque ATEX. et notamment l'approche en termes de zonage ATEX telle que définie dans l'Arrêté du 8 juillet 2003 relatif à la protection des travailleurs susceptibles d'être exposés à une atmosphère explosive, en s'appuyant sur la norme NF EN 60079-10-1,
- Mise en sécurité des aires de dépotage des produits chimiques et leur stockage, afin d'assurer la sécurité des intervenants, ainsi que la protection de l'environnement, en application notamment des articles R.4224-14, R.4412-5 à R.4412-10, R.4412-17, et l'arrêté du 12/10/2011 (ICPE),
- Amiante, décret du 09 mai 2017 qui modifie le code du travail (R.4412-97 à R.4412-97-6) qui fixe l'obligation de repérage amiante avant travaux avec la mise en application notamment des normes :
  - NF X46-020 : Repérage amiante - Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les immeubles bâtis
  - NF X46-102 : Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers
  - NF X46-100 : Repérage amiante - Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou à la mise en œuvre d'une activité

Les évolutions réglementaires sont par ailleurs détaillées dans les annexes des 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.



# 2.

LES  
CONSOmmATEURS  
ET LEUR  
CONSOmmATION



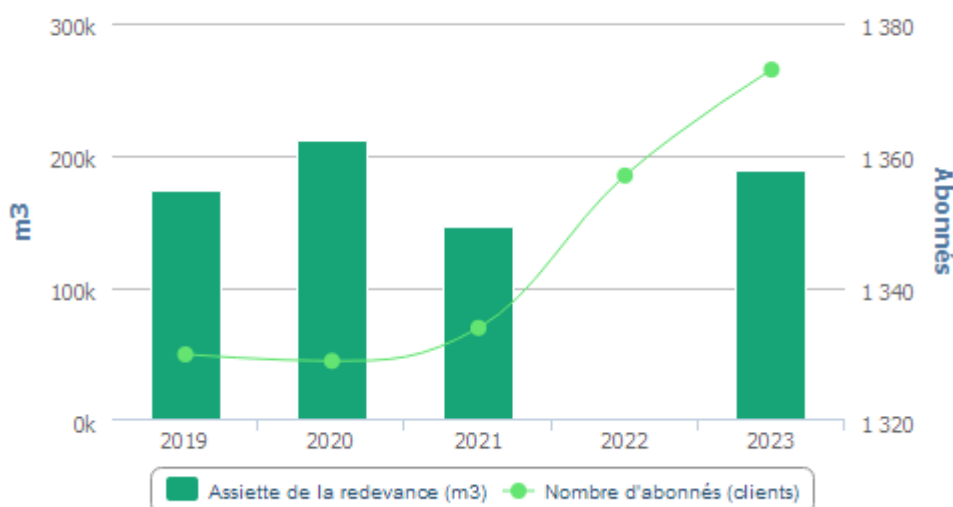
Veolia fait de la considération et de la personnalisation des réponses apportées les principes transversaux qui guident l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la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

## 2.1 Les consommateurs et l'assiette de la redevance

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

|                                               | 2019           | 2020           | 2021           | 2022         | 2023           | N/N-1       |
|-----------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|----------------|-------------|
| <b>Nombre d'abonnés (clients) desservis</b>   | <b>1 330</b>   | <b>1 329</b>   | <b>1 334</b>   | <b>1 357</b> | <b>1 373</b>   | <b>1,2%</b> |
| Abonnés sur le périmètre du service           | 1 330          | 1 329          | 1 334          | 1 357        | 1 373          | 1,2%        |
| <b>Assiette de la redevance (m3)</b>          | <b>173 863</b> | <b>210 603</b> | <b>145 872</b> |              | <b>188 151</b> |             |
| Effluent collecté sur le périmètre du service | 173 863        | 210 603        | 145 872        |              | 188 151        |             |

Evolution comparative du nombre d'abonnés et de l'assiette de redevance



### Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

|                                                        | 2019  | 2020  | 2021   | 2022  | 2023  | N/N-1 |
|--------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
| Nombre d'interventions avec déplacement chez le client | 0     | 3     | 0      | 0     | 0     | 0%    |
| Nombre annuel de demandes d'abonnement                 | 76    | 87    | 131    | 62    | 79    | 27,4% |
| Taux de mutation                                       | 5,8 % | 6,7 % | 10,1 % | 4,7 % | 5,9 % | 25,5% |

## 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.

- **Nos engagements consommateurs**

Nos 8 engagements témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de l'eau et de celle de tous les services qu'attendent les consommateurs. Qu'il s'agisse d'intervenir quand ils ont besoin de nous, de les aider à gérer leurs budgets eau, de les accompagner dans l'adaptation à la transition écologique ou de mettre à leur disposition tous les canaux d'échanges dont ils souhaitent disposer.

### Nos 8 engagements

témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de votre eau et de celle de tous les services que vous attendez.

**1**

L'information systématique sur la qualité de votre eau et la réponse en 24h à vos questions \*

**2**

Des conseils et alertes en cas de surconsommation, pour préserver les ressources en eau

**3**

Pour accéder à ces services, téléchargez notre application ici !  
L'accès 24/7 à un service consommateurs omnicanal, adapté à chacun

**4**

Des conseillers clientèle près de chez vous, pour un service consommateurs 100% France

**5**

Le respect des délais d'intervention chez vous \*

**6**

L'aide à la maîtrise de votre budget eau \*

**7**

Le recueil de votre satisfaction en toute occasion \*

**8**

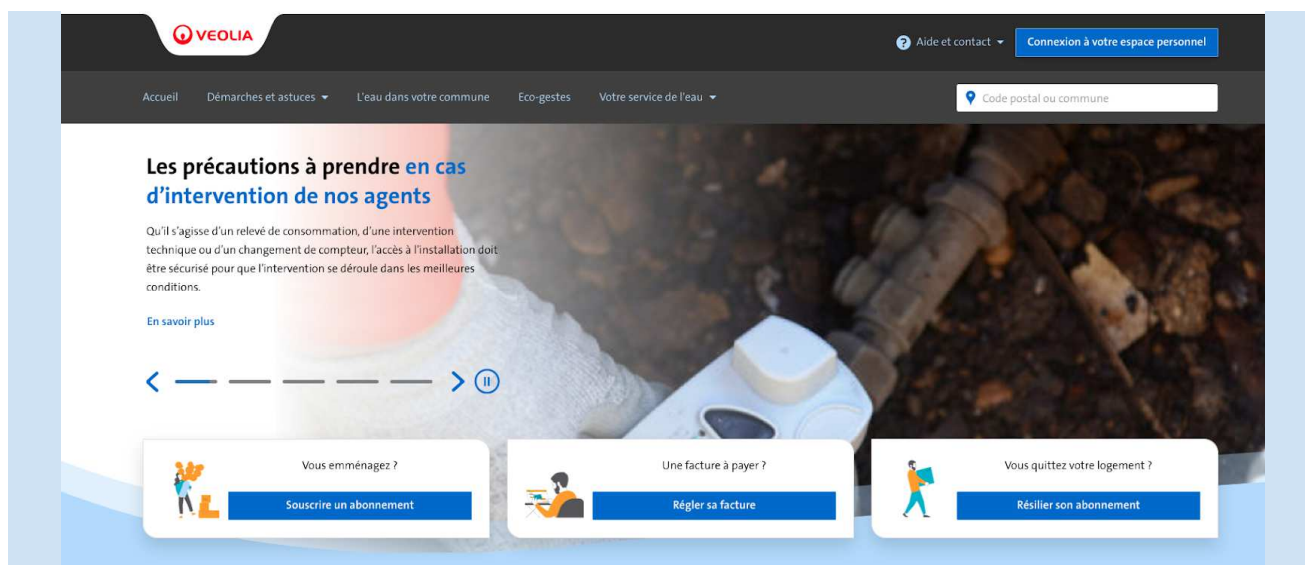
Une réponse aux réclamations sous 7 jours \*

Nos engagements si précieux, de non respect, nous offrons 30 euros, lorsque vous nous le signalez. Rendez-vous sur [eau.veolia.fr](http://eau.veolia.fr) pour en savoir plus !

Ces engagements sont détaillés sur notre site eau.veolia.fr à la rubrique “Votre service de l’eau s’engage”. Ceux signalés par un astérisque font l’objet d’une garantie de service qui se traduit par un remboursement de 30 euros après signalement du consommateur en cas de manquement.

- **Notre nouveau site internet**

Plus moderne, plus simple et clair, le nouveau site internet du service de l’eau de votre collectivité met l’accent sur le parcours du consommateur. Sans navigation longue, les trois opérations clefs qui génèrent le plus grand nombre de demandes sont directement accessibles. L’emménagement, le paiement en ligne des factures et la résiliation sont disponibles dès la première page de connexion.



Plusieurs pages sont consacrées aux éco-gestes qui contribuent aux économies d’eau et à la lutte contre le dérèglement climatique, en permettant notamment à chaque consommateur de simuler la consommation de son foyer.

Les “bons réflexes” sont également détaillés afin de réduire l’impact des rejets sur le milieu naturel.

- **Notre nouvel outil de gestion des relations clients**

Nous avons modernisé notre outil logiciel de gestion des relations clients pour simplifier les démarches et rendre nos services plus réactifs.

Les évolutions mises en place permettent par exemple :

- un choix des dates de prélèvement et de mensualisation en ligne, à tout moment par l’usager ;
- une possibilité de télécharger directement des justificatifs de domicile ;
- de diminuer les délais entre le relevé de compteur et la réception de la facture par le consommateur.

- **Notre volonté d’ancrage territorial**

L’engagement de Veolia en faveur d’un service consommateurs de proximité et de grande qualité, s’appuyant sur la densité de son ancrage territorial a permis à Veolia de devenir le premier opérateur de services d’eau et d’assainissement à obtenir l’attestation “Relation Client 100% France”.

Délivrée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Origine France Garantie, elle certifie que toutes les équipes relations consommateurs des activités eau et assainissement de Veolia sont basées sur le territoire français, et bénéficient d'un contrat de travail en droit français. Elle est précédée d'un audit initial de l'AFNOR.



Veolia dispose en particulier de 11 Centres de Relation Client implantés en France et répartis sur le territoire national : Liévin, Vaulx-en-Velin, Toulouse, Le Mans, Caen, Metz, Maxéville, Blagnac, Lyon, Montpellier, Saint-Maurice.

- **La multiplicité de nos contacts avec les consommateurs**

Que les demandes des consommateurs soient exprimées par téléphone, courrier, mail, et quel qu'en soit le motif, elles sont systématiquement enregistrées et qualifiées par les conseillers consommateurs.

Le suivi des demandes clients est ainsi total, les conseillers pouvant aisément avoir connaissance des précédentes demandes d'un consommateur ou bien le renseigner sur leur instruction.

**Canaux de communication utilisés par les consommateurs**

| Canal du contact | Principales caractéristiques |
|------------------|------------------------------|
| Téléphone        | 21                           |
| Internet         | 7                            |
| Courrier         | 2                            |
| Visite en Agence | 0                            |

**Objet des demandes des consommateurs**

| Motif de la demande | Nombre de demandes traitées |
|---------------------|-----------------------------|
| Intervention        | 13                          |
| Autres              | 1                           |

- **A l'écoute des usagers**

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.

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

|                                                 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | N/N-1 |
|-------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Satisfaction globale                            | 84   | 86   | 74   | 77   | 76   | -1    |
| La continuité de service                        | 94   | 96   | 91   | 94   | 89   | -5    |
| Le niveau de prix facturé                       | 59   | 64   | 50   | 55   | 55   | 0     |
| La qualité du service client offert aux abonnés | 77   | 82   | 72   | 73   | 71   | -2    |
| Le traitement des nouveaux abonnements          | 86   | 77   | 71   | 74   | 76   | +2    |
| L'information délivrée aux abonnés              | 72   | 77   | 70   | 72   | 70   | -2    |



## 2.3 Données économiques

### *Le taux d'impayés sur les factures d'assainissement de l'année précédente [P257.0]*

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2023 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'assainissement. Une telle dégradation peut annoncer la progression des factures qui seront enregistrées ultérieurement en pertes sur créances irrécouvrables.

|                                                            | 2019          | 2020          | 2021          | 2022          | 2023          |
|------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Taux d'impayés</b>                                      | <b>1,60 %</b> | <b>4,30 %</b> | <b>0,92 %</b> | <b>1,69 %</b> | <b>1,96 %</b> |
| Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1) | 7 693         | 18 806        | 2 017         | 7 693         | 9 057         |
| Montant facturé N - 1 en € TTC                             | 479 812       | 437 106       | 218 951       | 456 269       | 461 644       |

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...).

### *Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P207.0]*

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** : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) 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 du Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2023, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

|                                                                                 | 2019    | 2020    | 2021    | 2022  | 2023    |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social                      | 0       | 0       | 3       | 1     | 0       |
| Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€) | 0,00    | 0,00    | 110,00  | 20,00 | 0,00    |
| Assiette totale (m3)                                                            | 173 863 | 210 603 | 145 872 |       | 188 151 |

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 207.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par l'assiette de la redevance.

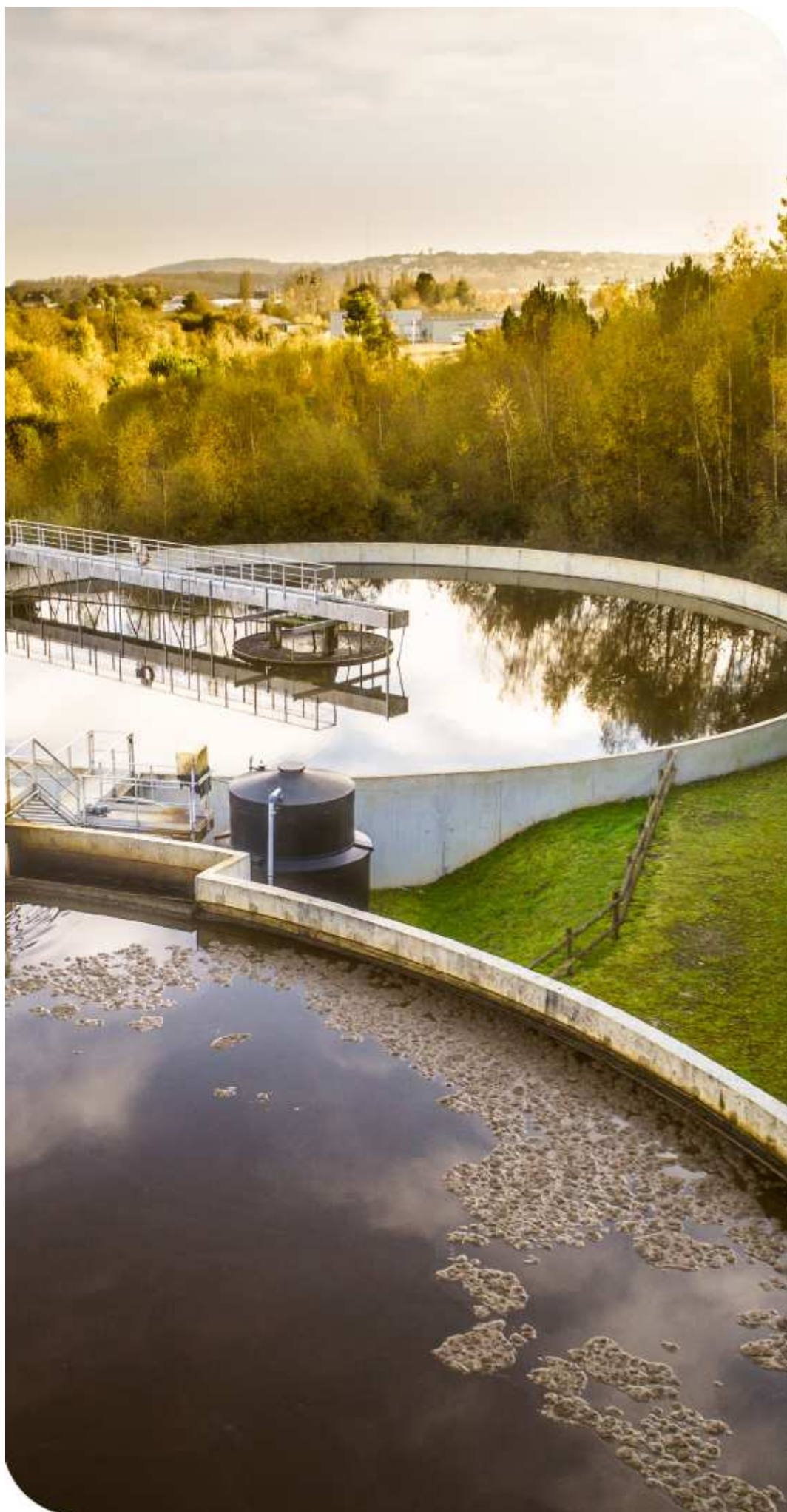
### *Les échéanciers de paiement*

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

|                                                               | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année | 11   | 1    | 17   | 5    | 22   |
| Nombre de dossiers de dégrèvements acceptés                   | 3    | 3    | 2    | 0    | 1    |

# 3.

LE PATRIMOINE  
DE VOTRE  
SERVICE



Collecter, traiter, 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 sur les sites (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 usines de dépollution et des postes de relèvement/refoulement associés au contrat.

| Usines de dépollution    | Capacité<br>épuratoire en<br>DBO5 (kg/j) | Capacité<br>équivalent<br>habitant (EH) |
|--------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|
| STEP 2014 de Vouziers    | 540                                      | 6 000                                   |
| <b>Capacité totale :</b> | <b>540</b>                               | <b>6 000</b>                            |

Capacité épuratoire en kg de DBO5 / j et capacité hydraulique en m3/j selon les données du constructeur, capacité en EH établie sur une base de 60 g de DBO5 par habitant et par jour.

| Postes de refoulement / relèvement | Trop plein | Débit des<br>pompes<br>(m3/h) |
|------------------------------------|------------|-------------------------------|
| PR rue de l' Aisne (communal)      | Non        |                               |
| REF RUE DU PORT                    | Non        | 25                            |
| REL ECLUSE BO                      | Non        |                               |
| REL GAMBETTA                       | Non        | 11                            |
| REL PRINCIPAL STEP                 | Non        |                               |
| REL RUE GUELLIOT                   | Non        | 45                            |
| REL ZAC                            | Non        | 35                            |

## 3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

- ✓ des réseaux de collecte,
- ✓ des équipements du réseau,
- ✓ des branchements.

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 1<sup>er</sup> février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

### *Les canalisations, branchements et équipements*

|                                                           | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | N/N-1 |
|-----------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| <b>Canalisations</b>                                      |        |        |        |        |        |       |
| Longueur totale du réseau (km)                            | 54,9   | 55,1   | 55,7   | 55,7   | 55,7   | 0,4%  |
| Canalisations eaux usées (ml)                             | 25 177 | 25 177 | 25 786 | 25 786 | 25 786 | 0,0%  |
| <i>dont gravitaires (ml)</i>                              | 21 677 | 21 677 | 22 143 | 22 143 | 22 142 | 0,0%  |
| <i>dont refoulement (ml)</i>                              | 3 500  | 3 500  | 3 643  | 3 643  | 3 643  | 0,0%  |
| Canalisations unitaires (ml)                              | 225    | 225    | 225    | 225    | 225    | 0,0%  |
| <i>dont gravitaires (ml)</i>                              | 225    | 225    | 225    | 225    | 225    | 0,0%  |
| Canalisations eaux pluviales (ml)                         | 29 536 | 29 649 | 29 667 | 29 667 | 29 667 | 0,0%  |
| <i>dont gravitaires (ml)</i>                              | 29 536 | 29 649 | 29 667 | 29 667 | 29 667 | 0,0%  |
| <b>Branchements</b>                                       |        |        |        |        |        |       |
| Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires | 1 413  | 1 413  | 1 416  | 1 416  | 1 417  | 0,1%  |
| Nombre de branchements eaux pluviales                     | 744    | 744    | 744    | 744    | 744    | 0,0%  |
| <b>Ouvrages annexes</b>                                   |        |        |        |        |        |       |
| Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs               | 374    | 374    | 374    | 374    | 374    | 0,0%  |
| Nombre de regards                                         | 1 147  | 1 147  | 1 147  | 1 147  | 1 147  | 0,0%  |
| Nombre de déversoirs d'orage                              | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 0,0%  |

## 3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

Branchements, réseaux, postes de relèvement, usines de dépollution, installations de traitement des boues, bâtiments, etc. , constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.

Dans le cadre d'une responsabilité partagée selon le cadre défini par le contrat une démarche de gestion durable et optimisée de ce patrimoine est mise en œuvre 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 du patrimoine et 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. Veolia est à même de procéder aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités de renouvellement.

### 3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2]

Pour l'année 2023, le taux moyen de renouvellement des réseaux **[P253.2]** est de 0,0 %. Le tableau suivant précise les linéaires renouvelés portés à la connaissance du délégataire et permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en prenant le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur du réseau.

| Canalisations                                                        | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
|----------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml) | 25 402 | 25 402 | 26 011 | 26 011 | 26 011 |
| le taux moyen de renouvellement des réseaux                          |        |        |        | 0,0%   | 0,0%   |

### 3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P202.2]

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi Grenelle II de juillet 2010, il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion Patrimoniale du Réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points du barème pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Calculée sur un barème de 120 points (ou 110 points pour les services n'ayant pas la mission de collecte), la valeur de cet indice **[P202.2]** pour l'année 2023 est de :

| Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux      | 29   | 29   | 29   | 29   | 29   |



| Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                          | Barème | Valeur ICGPR |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|
| Code VP                                                                                                                                                                       | Partie A : Plan des réseaux<br>(15 points)                                                                                                                                                                                               |        |              |
| VP250                                                                                                                                                                         | Existence d'un plan des réseaux                                                                                                                                                                                                          | 10     | 10           |
| VP251                                                                                                                                                                         | Mise à jour annuelle du plan des réseaux                                                                                                                                                                                                 | 5      | 5            |
| Partie B : Inventaire des réseaux<br>(30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)                                       |                                                                                                                                                                                                                                          |        |              |
| VP252                                                                                                                                                                         | 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          |
| VP253                                                                                                                                                                         | Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.                                                                                                                             |        | 74,7 %       |
| VP254                                                                                                                                                                         | Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres |        | Oui          |
| Combinaison des variables VP252, VP253 et VP254                                                                                                                               | Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)                                                                                                                                                                   | 15     | 14           |
| VP255                                                                                                                                                                         | Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations                                                                                                                                                                              | 15     | 0            |
| Total Parties A et B                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          | 45     | 29           |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux<br>(75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B) |                                                                                                                                                                                                                                          |        |              |
| VP256                                                                                                                                                                         | Existence information géographique précisant altimétrie canalisations                                                                                                                                                                    | 15     |              |
| VP257                                                                                                                                                                         | Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes                                                                                                                                                                       | 10     |              |
| VP258                                                                                                                                                                         | Inventaire pompes et équipements électromécaniques                                                                                                                                                                                       | 10     |              |
| VP259                                                                                                                                                                         | Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux                                                                                                                                                                   | 10     |              |
| VP260                                                                                                                                                                         | Localisation des autres interventions                                                                                                                                                                                                    | 10     |              |
| VP261                                                                                                                                                                         | Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau                                                                                                                                                                | 10     |              |
| VP262                                                                                                                                                                         | Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations                                                                                                                                                                  | 10     |              |
| Total:                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                          | 120    | 39           |

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 interventions ainsi que des informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

## 3.4 Gestion du patrimoine

### 3.4.1 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...) 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 : capteurs).

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

#### *Les installations*

| Installations électromécaniques                | Opération réalisée dans l'exercice |
|------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>STATION D'ÉPURATION</b>                     |                                    |
| <b>PR EAUX BRUTES</b>                          |                                    |
| DÉBITMÈTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE                   | Rénovation                         |
| <b>SBR NO1</b>                                 |                                    |
| POMPE DE RECIRCULATION EXTR DES BOUES          | Rénovation                         |
| <b>SBR NO2</b>                                 |                                    |
| SERVOMOTEUR DE LA VANNE D'EXTRACTION DES BOUES | Renouvellement                     |
| <b>BÂCHE À BOUES</b>                           |                                    |
| DÉBITMÈTRE ENTRÉE TABLE D'ÉGOUTTAGE            | Rénovation                         |
| <b>AIR PROCESS</b>                             |                                    |
| SURPRESSEUR SECOURS SBR 1 ET 2                 | Rénovation                         |
| <b>ARMOIRES</b>                                |                                    |
| ARMOIRE BOUES                                  | Rénovation                         |

### 3.4.2 Les travaux neufs réalisés

#### *Les réseaux et branchements*

Les principales opérations réalisées par le délégataire figurent dans le tableau suivant :

| Lieu ou ouvrage | Description                             |
|-----------------|-----------------------------------------|
| 57 Rue Gambetta | Branchement d'assainissement 19/10/2023 |

# 4.

LA PERFORMANCE  
ET L'EFFICACITÉ  
OPÉRATIONNELLE  
POUR VOTRE  
SERVICE



La performance du service d'assainissement est un enjeu majeur, aussi bien pour le confort des consommateurs et des riverains au quotidien que pour maîtriser l'empreinte environnementale de cette activité. Ce chapitre regroupe les informations relatives à l'efficacité du service, de la collecte au traitement, et aborde également son impact sur l'environnement (déversements en milieu naturel, consommation de réactifs, bilan énergétique).

## 4.1 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

- ✓ Des opérations programmées d'entretien, de maintenance, de réparation ou de 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 du support d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



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

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

### **Les opérations de maintenance des installations**

| Lieu ou ouvrage  | Description                                                                            |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Step de Vouziers | Bilans Mensuel                                                                         |
| Step de Vouziers | Métrologie des appareils d'instrumentation                                             |
| Step de Vouziers | Débouchage pompe toutes eaux SBR2 19/01/2023                                           |
| Step de Vouziers | Nettoyage pompe 1 table d'égouttage 25/01/2023                                         |
| Step de Vouziers | Remplacement stator pompe alimentation pré stockage table égouttage 27/01/2023         |
| Step de Vouziers | Remplacement servomoteur vanne extraction SBR2 22/02/2023                              |
| Step de Vouziers | Remplacement débitmètre entrée table égouttage 28/02/2023                              |
| Step de Vouziers | Remplacement switch de l'automate 16/03/2023                                           |
| Step de Vouziers | Remplacement débitmètre eau brute                                                      |
| Step de Vouziers | Remplacement électrovanne : Presse à boue 24/03/2023                                   |
| Step de Vouziers | Vidange des 3 compresseurs + courroies des supresseurs 2 et 3 11/05/2023               |
| Step de Vouziers | Remplacement sonde cuve stockage ultrason par radar 13/07/2023                         |
| Step de Vouziers | Remplacement pompe recirculation SBR1 13/07/2023                                       |
| Step de Vouziers | Maintenance surpresseur n°1 17/08/2023                                                 |
| Step de Vouziers | Remboitement tuyau du supresseur de l'aérateur 2 19/09/2023                            |
| Step de Vouziers | Mise en place d'une nouvelle nappe automate avec 23 auxiliaires de commande 19/09/2023 |
| Step de Vouziers | Emboitement tuyau aérateur SBR 1 27/10/23                                              |
| Step de Vouziers | Mise en place d'un aérateur de location SBR 1 20/12/2023                               |

| Lieu ou ouvrage                  | Description                                                      |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Poste de refoulement de la ZAC   | Débouchage pompe                                                 |
| Poste de refoulement PR Guelliot | Débouchage pompe                                                 |
| Bassin d'orage                   | Dépannage Variateur pompe de refoulement                         |
| Bassin d'orage                   | Dépannage sonde de niveau                                        |
| Poste de refoulement de la ZAC   | Remplacement de la canalisation de pompe de relèvement 09/02/223 |

### Les opérations de maintenance des réseaux et branchements

| Travaux d'entretien sur le réseau     | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | N/N-1 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Nombre de réparations de branchements | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0%    |
| Nombre de réparations de collecteurs  | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0%    |
| Nombre de réparations de regards      | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0%    |

| Lieu ou ouvrage           | Description                                       |
|---------------------------|---------------------------------------------------|
| Rue du port               | Curage réseau et branchement n°16-18 le 17/10/203 |
| Rue du port               | Curage réseau le 31/03/2023                       |
| Rue du port               | Curage réseau le 16/11/2023                       |
| Rue du port               | Curage réseau le 12/12/2023                       |
| Ensemble de la commune    | Curage ensemble des avaloirs le 08/2023           |
| Sainte Marie              | Curage réseau le 03/11/2023 400 ml                |
| Avenue Bournizet          | Curage réseau le 03/11/2023 700 ml                |
| Rue Guelliot              | Curage réseau le 21/11/2023                       |
| Rue du Port               | Curage réseau le 17/11/2023                       |
| Rue de Syrienne           | Curage réseau le 04/10/2023 120 ml                |
| Rue Bleriot               | Curage réseau le 04/10/2023 140 ml                |
| Rue Jacqueline Auriol     | Curage réseau le 27/10/2023 420 ml                |
| Rue Blanc Mont            | Curage réseau le 27/10/2023 200 ml                |
| Route Sainte Marie        | Curage réseau le 27/10/2023 100 ml                |
| Rue des Giroflées         | Curage réseau le 26/06/2023 100 ml                |
| Rue de l'Aisne            | Curage Branchement le 01/09/2023                  |
| Sens giratoire Auriel     | Curage réseau le 26/06/2023 100 ml                |
| Sens giratoire Blanc Mont | Curage réseau le 08/09/2023                       |
| Allée Triffut             | Curage réseau le 08/09/2023 15 ml                 |
| Parc Mitterand            | Curage réseau le 28/09/2023 15ml                  |
| Rue Caquot                | Curage réseau le 22/09/2023 460 ml                |
| Ensemble de la commune    | Curage avaloirs en 09/2023                        |

### L'auscultation du réseau de collecte

| Interventions d'inspection et de contrôle          | 2019  | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | N/N-1 |
|----------------------------------------------------|-------|------|------|------|------|-------|
| Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml) | 1 068 | 0    | 907  | 0    | 480  | 100%  |

## Le curage

| Interventions de curage préventif     | 2019  | 2020  | 2021  | 2022 | 2023  | N/N-1     |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|------|-------|-----------|
| Nombre d'interventions sur réseau     | 626   | 610   | 610   | 4    | 715   | 17 775,0% |
| sur accessoires                       | 626   | 610   | 610   | 329  | 715   | 117,3%    |
| sur bouches d'égout, grilles avaloirs | 604   | 610   | 610   | 329  | 715   | 117,3%    |
| Longueur de canalisation curée (ml)   | 5 420 | 5 165 | 5 567 | 40   | 5 125 | 12 712,5% |

| Interventions curatives                                                             | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | N/N-1  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--------|
| Nombre de désobstructions sur réseau                                                | 5    | 5    | 11   | 2    | 14   | 600,0% |
| sur branchements                                                                    |      |      | 0    | 0    | 5    | 100%   |
| sur canalisations                                                                   | 5    | 5    | 11   | 2    | 9    | 350,0% |
| Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml) | 500  | 450  | 520  | 34   | 105  | 208,8% |

En 2023, le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **10,20 / 1000 abonnés**.

## Les points « noirs » du réseau de collecte [P252.2]

Concernant le réseau de collecte, le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage **[P252.2]** permet à la fois de mettre en évidence la présence de défauts structurels ponctuels et d'évaluer les stratégies d'exploitation mises en œuvre pour pallier ces défauts. Ces défauts sont naturellement susceptibles de constituer des points prioritaires d'amélioration.

|                                                                      | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | N/N-1 |
|----------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml) | 25 402 | 25 402 | 26 011 | 26 011 | 26 010 | -0,0% |



## 4.2 L'efficacité de la collecte

### 4.2.1 La maîtrise des entrants

#### *Les rejets d'eaux usées d'origine non domestique*

Les effluents non domestiques peuvent présenter des caractéristiques physico-chimiques particulières ne permettant pas un traitement similaire à celui effectué dans un système d'assainissement collectif des eaux usées domestiques classiques.

L'impact de ces effluents, s'ils ne sont pas maîtrisés, peut être important sur le fonctionnement et la gestion du système d'assainissement collectif, mais aussi sur le milieu naturel.

Aussi, la maîtrise des rejets non domestiques dans les réseaux publics d'assainissement contribue à :

- ✓ améliorer le fonctionnement du système de collecte et de traitement,
- ✓ préserver les ouvrages/équipements du système d'assainissement et le patrimoine de la Collectivité,
- ✓ garantir les performances du système de traitement,
- ✓ garantir la qualité des boues, et leur innocuité,
- ✓ respecter la réglementation.

Il importe donc d'identifier les rejets non domestiques à risque, de définir les conditions de leur raccordement (arrêtés d'autorisation, conventions de déversement) et de les contrôler.

Chaque année, un plan d'action est défini afin de cibler les établissements à contrôler en priorité dans l'année :

- ✓ à partir de la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes, les services de l'Etat (DREAL, ARS...) étant souvent à l'origine de la démarche des industriels,
- ✓ après détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues et l'identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution,
- ✓ après détection de substances significatives (au sens de la réglementation RSDE - note du 24 mars 2022) dans les effluents de la station d'épuration pouvant conduire à des impacts sur les milieux récepteurs. En effet, la note du 24 mars 2022, au-delà des campagnes régulières d'analyse des substances en entrée et en sortie de stations d'épuration supérieures à 10 000 EH impose aux Maîtres d'Ouvrage du réseau de Collecte la responsabilité de réaliser un diagnostic visant à identifier les sources de substances et à proposer les actions correctives pour les réduire. Aussi, dans ce cadre, des contrôles des établissements pourront être d'intérêt.

La définition du plan d'action tient par ailleurs compte de :

- ✓ la localisation à l'échelle de la Collectivité de l'ensemble des établissements déversant dans les réseaux des eaux usées autres que domestiques,
- ✓ l'évaluation des principaux apports à partir de la synthèse des données existantes (études, autocontrôles, données Agence de l'Eau, consommations d'eau, ...),
- ✓ l'établissement de la liste des établissements à risques.

Afin de s'adapter aux constatations de terrain, le plan d'action pourra être modifié en cours d'année à la demande de la Collectivité.

#### *La conformité des branchements domestiques*

Le contrôle de la conformité des branchements pour s'assurer de l'absence de mauvais branchements (par exemple, branchement pluvial raccordé au réseau d'eaux usées dans le cas d'un réseau séparatif) est également un élément de maîtrise des entrants dans le système d'assainissement.

## 4.2.2 La maîtrise des déversements en milieu naturel

### *La connaissance des déversements vers le milieu naturel [P255.3]*

Le tableau ci-dessous présente les points de rejets au milieu naturel identifié :

| Nombre de points de rejet                                                         | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Nombre d'usines de dépollution                                                    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    |
| Nombre de déversoirs d'orage                                                      | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    |
| Nombre de rejets directs du réseau de collecte d'eaux pluviales au milieu naturel | 17   | 17   | 17   | 17   | 17   |

Les déversoirs d'orage et les « trop-pleins » des postes de relèvement ont été initialement mis en place pour permettre de déverser au milieu naturel les effluents en excès par temps de pluie.

La connaissance fine de ces points de rejet et l'évaluation de la pollution rejetée sont nécessaires pour maîtriser l'impact environnemental du réseau d'assainissement. L'indicateur « Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées » **[P255.3]** (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet de mesurer l'avancement de cette politique.

Cet indicateur est à établir par la Collectivité.

### *La conformité de la collecte [P203.3]*

Cet indicateur [P203.3] (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Le mode de calcul de cet indicateur en cours de refonte n'a pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport. Veolia est en attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

Dans l'attente de la publication de cet indicateur, Veolia met à disposition de la Collectivité les informations suivantes qui seront utiles pour établir la conformité du réseau de collecte et, le cas échéant, identifier les axes de progrès :

#### **Pluviométrie :**

##### **Hauteur de pluie totale (mm)**

Le contrat ne possède pas de point de déversement ou pluviomètre.

déversés (par temps sec et par temps de pluie) (en m<sup>3</sup>) :

##### **Point de déversement**

Le contrat ne possède pas de point de déversement ou pluviomètre.

Charges totales déversées (par temps sec et par temps de pluie) (en kgDBO<sub>5</sub>) :

##### **Point de déversement**

Le contrat ne possède pas de point de déversement ou pluviomètre.

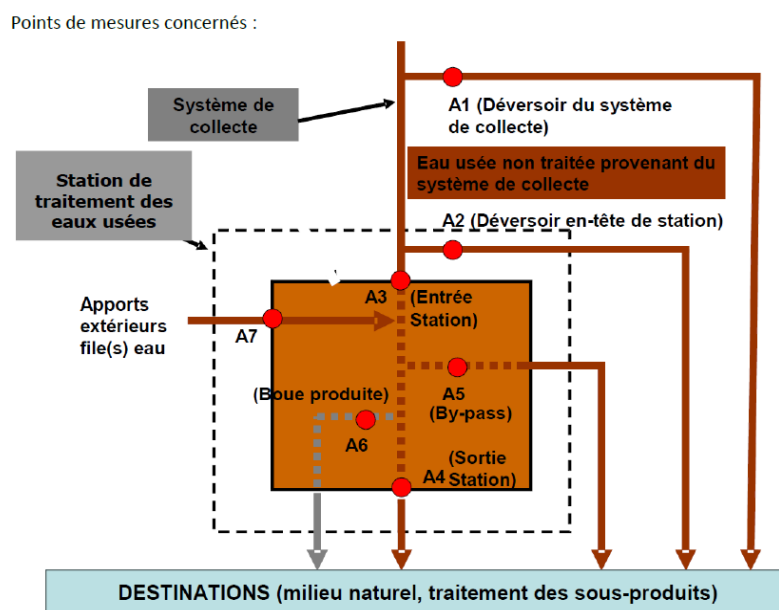
## 4.3 L'efficacité du traitement

La conformité des systèmes de traitement aux prescriptions réglementaires concerne le niveau d'équipement des installations, ainsi que la qualité des rejets et leur impact sur le milieu naturel. Cette conformité est évaluée au travers, d'une part, des indicateurs de l'arrêté du 2 mai 2007 et, d'autre part, des critères de l'arrêté du 21 juillet 2015.

Afin d'assurer une bonne cohérence avec l'arrêté du 21 juillet 2015, les outils Autostep et Mesurestep mis à disposition des Services de Police de l'Eau et des Exploitants par le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire (<http://assainissement.developpement-durable.gouv.fr/>) et permettant de réaliser l'évaluation de conformité des systèmes d'assainissement ont évolué en 2019. Les règles suivantes sont depuis appliquées pour évaluer la conformité en performance des stations d'épuration.

- les flux considérés en entrée et en sortie du système de traitement tiennent compte du débit de référence ou du Percentile 95 (PC95). En pratique seuls les flux à hauteur du débit de référence sont retenus dans les calculs. Ainsi, tous les volumes déversés par le Déversoir en Tête de Station (A2) au-delà du débit de référence sont écartés et n'interviennent pas dans les calculs de conformité. Il en est de même pour le calcul de la Charge Brute de Pollution Organique, basé sur les flux en entrée en DBO<sub>5</sub>,
- un bilan d'autosurveillance est considéré hors condition normale de fonctionnement (et les paramètres non-conformes sont alors écartés) lorsque le débit en entrée de station d'épuration (A3) dépasse le débit de référence PC95,
- dans le cas des stations d'épuration supérieures à 2 000 EH, le calcul de la conformité nationale est basé uniquement sur la valeur du PC95 calculée et le calcul de la conformité locale prend en compte la valeur maximale entre le PC95 et le débit de référence défini dans l'acte administratif. Dans le cas des stations inférieures à 2 000 EH, seul le débit de référence issu de l'acte administratif est considéré.

Les schémas ci-dessous rappellent la dénomination SANDRE des points de mesures et illustrent les nouveautés introduites.



Notre outil interne OPALE est aligné sur les mêmes règles que celles retenues par Autostep pour évaluer la conformité locale le plus justement possible. Aussi, le rapport annuel fournit les évaluations de conformité locale réalisées en adoptant les règles de calcul définies par l'arrêté de 2015.

Dans le rapport annuel du Délégitaire, nous transmettons nos évaluations « exploitant » de la conformité locale. Pour rappel, l'indicateur réglementaire P205.3 « Conformité de la performance des ouvrages d'épuration » est à la Charge du Service de Police de l'Eau et n'est pas dû par l'exploitant.

C'est la raison pour laquelle, nous rappelons les hypothèses sur lesquelles se fondent nos évaluations de conformité. En effet, les modalités précises d'évaluation retenues pour évaluer la conformité s'appuient en premier lieu sur les critères des services en charge de la Police de l'Eau lorsque ceux-ci ont été inscrits dans un arrêté préfectoral et/ou portés à la connaissance de Veolia. A défaut, les critères pris en compte sont ceux énoncés dans les guides généraux d'application de l'arrêté du 21 juillet 2015 élaborés par la Direction de l'Eau et la Biodiversité.

#### 4.3.1 Conformité globale

##### *La conformité des équipements d'épuration [P204.3]*

Cet indicateur [P204.3] permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU. Cet indicateur résulte des conformités de chaque station de traitement des eaux usées (STEU) du service, pondérées par la charge entrante en DBO<sub>5</sub> (moyenne annuelle). La conformité de chacune des STEU est établie par les services de l'Etat et est adressée à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

##### *La conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU [P205.3]*

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'un service, au regard des dispositions réglementaires issues de la Directive européenne ERU. Il [P205.3] est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport annuel des éléments relatifs à cet indicateur, Veolia présente ci-dessous un indicateur approché, établi à partir des données issues de l'autosurveillance mise en œuvre et des valeurs caractéristiques de référence de la station (CBPO, Qréf) à utiliser, établies et communiquées par le service de Police de l'Eau (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance). Ces valeurs sont rappelées par station dans le tableau ci-dessous.

L'évaluation est réalisée en écartant les bilans non conformes correspondant à un débit arrivant en entrée de la station au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...). Il s'agit donc d'une évaluation de la conformité locale (et non d'une évaluation de la conformité nationale/européenne).

Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté préfectoral local ou arrêté du 21 juillet 2015 à défaut).

| Conformité réglementaire des rejets | à l'arrêté préfectoral |
|-------------------------------------|------------------------|
|                                     | 100,00                 |
| STEP 2014 de Vouziers               | 100,00                 |

Pour établir la performance globale, dans le cas de plusieurs usines de dépollution, le taux de chaque usine est pondéré par la charge en DBO<sub>5</sub> arrivant sur le système de traitement.

##### *La conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P254.3]*

Cet indicateur [P254.3], qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2 000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau ou les règles nationales (arrêté du 21

juillet 2015), rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur, les bilans non conformes correspondant à un débit entrant dans la station au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...) sont écartés, selon la réglementation en vigueur.

| Conformité des performances des équipements d'épuration | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Performance globale du service (%)                      | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |
| STEP 2014 de Vouziers                                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |

Pour établir la performance globale, dans le cas de plusieurs usines de dépollution, le taux de chaque usine est pondéré par la charge en DBO5 arrivant sur le système de traitement.

Cette conformité est évaluée en retenant les règles définies par la réglementation en vigueur et incluses dans les outils mis à disposition par le Ministère (prise en compte des débits à hauteur du débit de référence en entrée et sortie, prise en compte du débit entrant en station pour définir si la station est en ou hors condition normale de fonctionnement, prise en compte du débit de référence mentionné dans l'acte administratif (arrêté préfectoral local)). Cette évaluation reste fournie à titre indicatif. Seule l'évaluation transmise par le Service de Police de l'Eau en mars a une valeur officielle.

### *Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes [P206.3]*

Cet indicateur mesure la proportion des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, et traitées ou valorisées conformément à la réglementation. Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et le stockage en décharge agréée.

|                                                       | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%) | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |
| STEP 2014 de Vouziers                                 | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |

#### **4.3.2 Bilan d'exploitation et conformité par station**

Les données de bilan et conformité sont détaillées en annexe du présent document.

Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'autosurveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 21 juillet 2015.

## STEP 2014 de Vouziers

### Rappel des valeurs caractéristiques de la station et des performances de traitement attendues

Les valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de la conformité de la station sont présentées dans le tableau qui suit. Il s'agit des valeurs établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance) (Débit de référence) ou fournies par le constructeur (capacité nominale).

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

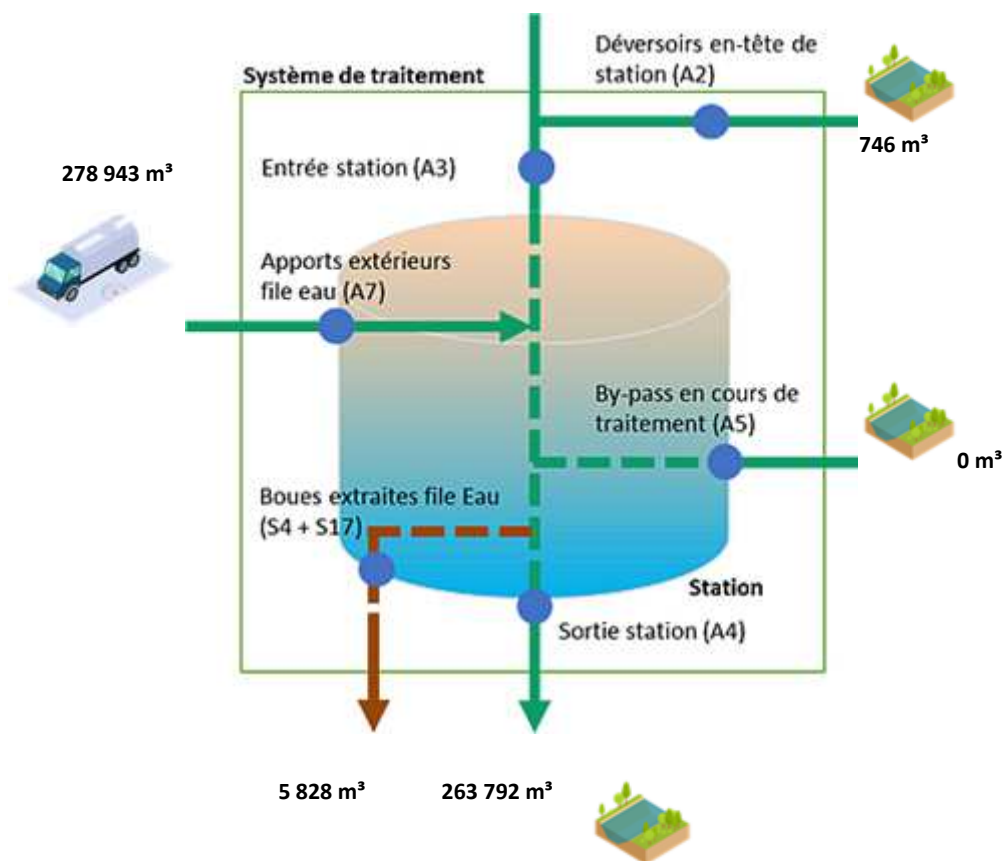
|                                        | 2023  |
|----------------------------------------|-------|
| Débit de référence (m <sup>3</sup> /j) | 1 650 |
| Capacité nominale (kg/j)               | 540   |

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (\*)

|                                                      | DCO    | DBO5  | MES   | NTK   | NGL   | NH4 | Ptot  |
|------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|
| <b>Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)</b> |        |       |       |       |       |     |       |
| moyenne journalière par bilan                        | 90,00  | 25,00 | 30,00 | 14,00 | 18,00 |     | 3,00  |
| moyenne annuelle                                     |        |       |       | 10,00 | 15,00 |     | 2,00  |
| <b>Concentration réductible en sortie (mg/L)</b>     |        |       |       |       |       |     |       |
| moyenne journalière par bilan                        | 180,00 | 50,00 | 70,00 | 16,00 | 20,00 |     | 4,00  |
| <b>Charge maximale à respecter (kg/j)</b>            |        |       |       |       |       |     |       |
| <b>Rendement minimum moyen (%)</b>                   |        |       |       |       |       |     |       |
| moyen journalier par bilan                           | 90,00  | 90,00 | 90,00 | 80,00 | 70,00 |     | 80,00 |
| moyen annuel                                         |        |       |       | 85,00 | 75,00 |     | 85,00 |

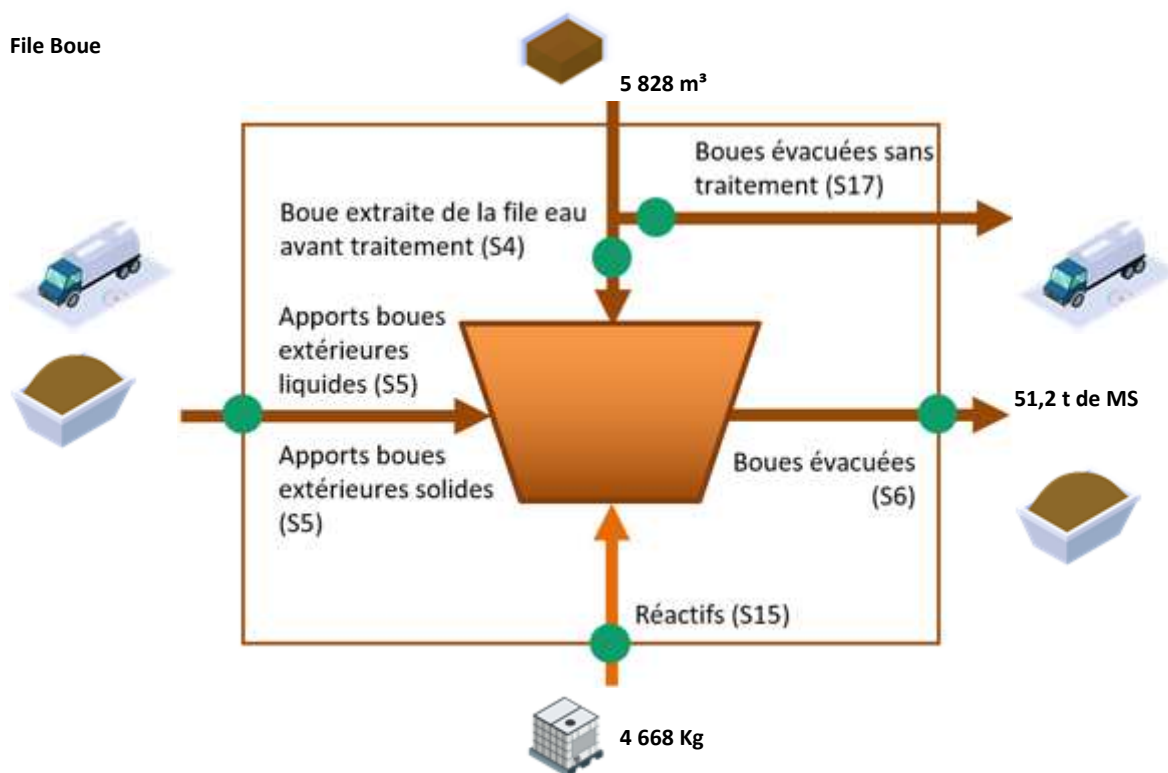
\* : En général, pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyennes annuelles, et pour les autres paramètres en moyennes journalières par bilan, cela sous réserve d'absence d'indications complémentaires d'arrêtés préfectoraux locaux.

### File Eau





# File Boue



## Fréquences d'analyses

Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

|      | 2023 |
|------|------|
| DCO  | 12   |
| DBO5 | 12   |
| MES  | 12   |
| NTK  | 4    |
| NGL  | 4    |
| Ptot | 4    |

## Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Les valeurs moyennes observées en sortie du système de traitement (concentrations et rendements) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription qui est à présent à calculer en considérant les débits à hauteur du débit de référence. L'évaluation du taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité locale présenté dans la suite de la présente section.

## Conformité de la performance

Les évaluations de la conformité sont réalisées en excluant les bilans pour lesquels le débit entrant dépasse le débit de référence retenu et les bilans en situations inhabituelles (catastrophes naturelles, inondations, ...). La conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.

|                                   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Conformité à l'arrêté préfectoral | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

A partir de 2019, cette conformité est évaluée suivant les nouvelles règles de calcul que celles des outils du Ministère (prise en compte des débits à hauteur du débit de référence en entrée et sortie, prise en compte du débit entrant en station pour définir si la station est en ou hors condition normale de fonctionnement, prise en compte du débit de référence mentionné dans l'acte administratif (arrêté préfectoral local). Cette évaluation reste fournie à titre indicatif. Seule l'évaluation transmise par le Service de Police de l'Eau en mars a une valeur officielle.

## Qualité du traitement des boues

### Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

Cet indicateur permet d'évaluer l'efficacité de dépollution des usines (extraction et concentration de la pollution de l'effluent traité). Il s'exprime en tonnage de matières sèches.

|                                    | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6) | 63,6 | 74,5 | 69,3 | 64,1 | 51,2 |

*Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme*

Ce tableau présente la proportion de boues évacuées selon une filière conforme.

|                                                       | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|-------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%) | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

### Destination des boues évacuées

Ce tableau présente le détail pour l'année des destinations des boues évacuées.

|                       | Produit brut (t) | Siccité (%) | Matières sèches (t) | Destination conforme (%) * |
|-----------------------|------------------|-------------|---------------------|----------------------------|
| Valorisation agricole | 135,2            | 37,87       | 51,2                | 100,00                     |
| Total                 | 135,2            | 37,87       | 51,2                | 100,00                     |

\* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

## Sous-produits évacués par destination

Ce tableau présente les sous-produits générés et leur devenir.

|                                          | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Centre de stockage de déchets (t) Refus  | 4,1  | 3,7  | 1,8  | 2,9  | 3,0  |
| <b>Total (t)</b>                         | 4,1  | 3,7  | 1,8  | 2,9  | 3,0  |
| Centre de stockage de déchets (t) Sables | 0,0  | 4,6  | 5,1  | 5,2  | 4,5  |
| <b>Total (t)</b>                         | 0,0  | 4,6  | 5,1  | 5,2  | 4,5  |
| Autre STEP (m³) Graisses                 | 2,0  | 0,0  | 0,0  | 11,4 | 2,0  |
| <b>Total (m³)</b>                        | 2,0  | 0,0  | 0,0  | 11,4 | 2,0  |

## 4.3.3 La surveillance des micropolluants dans les eaux de rejets

La note technique publiée en mars 2023 a précisé les modalités de recherche des substances dangereuses dans les eaux (RSDE) en entrée et sortie des stations d'épuration de plus de 10 000 EH et renforce la lutte à la source contre les micropolluants en rendant obligatoire la recherche par le maître d'ouvrage au sein de la zone de collecte des émetteurs de substances présentes significativement au niveau de la station d'épuration. Des

campagnes d'analyses en entrée et sortie station ont été initiées fin 2022 et en 2023 ; elles peuvent générer des diagnostics vers l'amont à réaliser ou mettre à jour au regard des résultats constatés.

## 4.4 L'efficacité environnementale

### 4.4.1 Le bilan énergétique du patrimoine



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre dans le cadre de notre certification ISO 50 001. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Pour 2022 et 2023, dans le cadre du Plan ReSource, nos objectifs ont été rehaussés : il nous est demandé de réduire de 5% notre impact énergétique et d'augmenter de 5% notre production d'énergie sur les 2 années. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

|                                         | 2019           | 2020           | 2021           | 2022           | 2023           | N/N-1        |
|-----------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| <b>Energie relevée consommée (kWh)</b>  | <b>405 432</b> | <b>341 438</b> | <b>474 564</b> | <b>406 526</b> | <b>395 443</b> | <b>XXX%</b>  |
| Usine de dépollution                    | 349 621        | 296 157        | 416 928        | 362 000        | 342 971        | -5,3%        |
| Postes de relèvement et refoulement     | 55 811         | 45 281         | 57 636         | 44 526         | 52 472         | 17,85%       |
| <b>Energie consommée facturée (kWh)</b> | <b>354 047</b> | <b>403 161</b> | <b>384 563</b> | <b>343 486</b> | <b>379 541</b> | <b>10,5%</b> |
| Usine de dépollution                    | 351 216        | 379 283        | 353 818        | 324 015        | 343 476        | 6%           |
| Postes de relèvement et refoulement     | 2 831          | 23 878         | 30 745         | 19 471         | 36 065         | 85,2%        |

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

### 4.4.2 La consommation de réactifs

Le choix des réactifs et quantités est établi afin :

- ✓ d'assurer un rejet au milieu naturel de qualité conforme à la réglementation,
- ✓ de réduire les quantités de réactifs à utiliser.

#### *La consommation de réactifs*

#### Usine de dépollution - File Eau

|                              | 2019 | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | N/N-1  |
|------------------------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>STEP 2014 de Vouziers</b> |      |        |        |        |        |        |
| Chlorure ferrique (kg)       | 0    | 37 040 | 39 310 | 36 025 | 13 352 | -62,9% |

#### Usine de dépollution - File Boue

|                              | 2019   | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | N/N-1  |
|------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|
| <b>STEP 2014 de Vouziers</b> |        |       |       |       |       |        |
| Chlorure ferrique (kg)       | 52 284 | 4 792 | 4 333 | 4 889 | 4 028 | -17,6% |
| Polymère (kg)                | 880    | 842   | 800   | 875   | 640   | -26,9% |

# 5.

## RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



Ce chapitre présente le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE). Il fait également le point sur la situation des biens, les programmes d'investissement et de renouvellement, ainsi que les engagements du délégataire à incidence financière.

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016.

### *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation**  
**Année 2023**  
**(en application du décret du 14 mars 2005)**

Collectivité: H5241 - VOUZIERES ASST

Assainissement

| LIBELLE                                                     | 2022            | 2023            | Ecart %        |
|-------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|
| <b>PRODUITS</b>                                             | <b>412 350</b>  | <b>472 235</b>  | <b>14,52 %</b> |
| Exploitation du service                                     | 200 128         | 223 528         |                |
| Collectivités et autres organismes publics                  | 209 029         | 233 431         |                |
| Travaux attribués à titre exclusif                          | 2 682           | 14 888          |                |
| Produits accessoires                                        | 511             | 389             |                |
| <b>CHARGES</b>                                              | <b>471 954</b>  | <b>501 302</b>  | <b>6,22 %</b>  |
| Personnel                                                   | 105 985         | 100 852         |                |
| Energie électrique                                          | 27 421          | 45 584          |                |
| Produits de traitement                                      | 19 157          | 11 262          |                |
| Analyses                                                    | 2 268           | 1 726           |                |
| Sous-traitance, matières et fournitures                     | 37 077          | 38 037          |                |
| Impôts locaux et taxes                                      | 1 294           | 1 497           |                |
| Autres dépenses d'exploitation                              | 33 313          | 28 130          |                |
| <i>télécommunications, poste et telegestion</i>             | 2 375           | 1 734           |                |
| <i>engins et véhicules</i>                                  | 18 676          | 20 643          |                |
| <i>informatique</i>                                         | 14 608          | 11 840          |                |
| <i>assurances</i>                                           | 2 056           | 3 735           |                |
| <i>locaux</i>                                               | 9 029           | 9 282           |                |
| <i>autres</i>                                               | - 13 430        | - 19 101        |                |
| Redevances contractuelles                                   | 1 932           | 2 036           |                |
| Contribution des services centraux et recherche             | 13 007          | 14 948          |                |
| Collectivités et autres organismes publics                  | 209 029         | 233 431         |                |
| Charges relatives aux renouvellements                       | 17 912          | 19 927          |                |
| <i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>                | 17 912          | 19 927          |                |
| Charges relatives aux investissements                       | 1 095           | 1 112           |                |
| <i>programme contractuel ( investissements )</i>            | 1 095           | 1 112           |                |
| Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement | 2 461           | 2 761           |                |
| <b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>                                 | <b>- 59 603</b> | <b>- 29 067</b> | <b>NS</b>      |
| <b>RESULTAT</b>                                             | <b>- 59 602</b> | <b>- 29 067</b> | <b>NS</b>      |

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

04/03/2024

### **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.



**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2023**

**Collectivité: H5241 - VOUZIERES ASST****Assainissement**

| <b>LIBELLE</b>                                                    | <b>2022</b>    | <b>2023</b>    | <b>Ecart %</b>  |
|-------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------|
| Recettes liées à la facturation du service                        | 190 363        | 213 018        | 11,90 %         |
| <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> | 191 249        | 188 771        |                 |
| <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>        | - 885          | 24 247         |                 |
| Autres recettes liées à l'exploitation du service                 | 9 765          | 10 510         | 7,63 %          |
| <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> | 9 765          | 10 510         |                 |
| <b>Exploitation du service</b>                                    | <b>200 128</b> | <b>223 528</b> | <b>11,69 %</b>  |
| Produits : part de la collectivité contractante                   | 178 076        | 198 750        | 11,61 %         |
| <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> | 185 973        | 188 223        |                 |
| <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>        | - 7 897        | 10 527         |                 |
| Redevance Modernisation réseau                                    | 30 953         | 34 680         | 12,04 %         |
| <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> | 32 422         | 32 873         |                 |
| <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>        | - 1 469        | 1 807          |                 |
| <b>Collectivités et autres organismes publics</b>                 | <b>209 029</b> | <b>233 431</b> | <b>11,67 %</b>  |
| <b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>            | <b>2 682</b>   | <b>14 888</b>  | <b>NS</b>       |
| <b>Produits accessoires</b>                                       | <b>511</b>     | <b>389</b>     | <b>-23,87 %</b> |

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

04/03/24

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 maintenant 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.

## 5.2 Situation des biens

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

### *Inventaire des biens*

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

### *Situation des biens*

La situation des biens est consultable au chapitre 3.1 « Inventaire des installations ».

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

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

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

## 5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

### *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

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

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

#### **Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :**

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatif à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

| SUIVI FONDS DE RENOUVELLEMENT |                       |                                          |             |        |         |              |
|-------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|-------------|--------|---------|--------------|
|                               | contrat :             | VOUZIERES ASST                           | Electromeca |        | H5241   |              |
| Année                         | CHANTIER              | LIBELLE                                  | DEBIT       | CREDIT | SOLDE   | SOLDE CUMULE |
| 2015                          |                       | Dotation 2015                            |             | 15 840 |         |              |
| 2015                          | 67TR/1539F0P7114-1-01 | VOUZIERES ASS H5241 PR Gueillot P2       | 47          |        |         |              |
| 2015                          | 67TR/1539F0P7115-1-01 | VOUZIERES ASS H5241 PR ZAC Armoire elec  | 4 592       |        |         |              |
| Solde 2015                    |                       |                                          | 4 639       | 15 840 | 11 201  | 11 201       |
| 2016                          |                       | Dotation 2016                            |             | 15 696 |         |              |
| 2016                          | 67TR/1639F0R9507-1-01 | H5241 STEP VOZIERES:aerateur 2           | 21 510      |        |         |              |
| 2016                          | 67TR/1639F0R9758-1-01 | H5241 P ZAC:pompe 1                      | 2 073       |        |         |              |
| 2016                          | 67TR/1639F0R9760-1-01 | H5241 STEP VOZIERES:pompe 1 bo           | 3 515       |        |         |              |
| Solde 2016                    |                       |                                          | 27 098      | 15 696 | -11 402 | -201         |
|                               |                       | Dotation 2017                            |             | 16 132 |         |              |
| Solde 2017                    |                       |                                          | 0           | 16 132 | 16 132  | 15 930       |
| 2018                          |                       | Dotation 2018                            |             | 16 030 |         |              |
| 2018                          | 67TR/1662B0R9507-1-01 | H5241 STEP VOZIERES:aerateur 2           | 81          |        |         |              |
| 2018                          | 67TR/1862B0F9B12-1-01 | H5241 STEP VOZIERES:toiles egouttage     | 1 568       |        |         |              |
| 2018                          | 67TR/1862B0F9B15-1-01 | H5241 PR GUEILLOT:pompe 1                | 2 437       |        |         |              |
| Solde 2018                    |                       |                                          | 4 086       | 16 030 | 11 945  | 27 875       |
| 2019                          |                       | Dotation 2019                            |             | 16 430 |         |              |
| 2019                          | 67TR/1639F0R9507-1-01 | H5241 STEP VOZIERES:aerateur 2           | 0           |        |         |              |
| 2019                          | 67TR/1962F0F9F25-1-01 | H5241 STEP VOZIERES PR TOUTES EAUX P1    | 568         |        |         |              |
| 2019                          | 67TR/1962F0FAF13-1-01 | H5241 STEP VOZIERES SBR 2 AERATEUR 2     | 12 747      |        |         |              |
| 2019                          | 67TR/1962F0FAF34-1-01 | H5241 STEP VOZIERES SBR 1 AERATEUR 2     | 9 535       |        |         |              |
| 2019                          | 67TR/1962F0FAF49-1-01 | H5241 STEP VOZIERES BASSIN ORAGE POMPE 2 | 3 447       |        |         |              |
| Solde 2019                    |                       |                                          | 26 297      | 16 430 | -9 867  | 18 008       |
| 2018                          |                       | Dotation 2020                            |             | 16 691 |         |              |
| 2018                          | 67TR/1962F0FAF34-1-01 | H5241 STEP VOZIERES SBR 1 AERATEUR 2     | 1 963       |        |         |              |
| 2018                          | 67TR/2062F0FAF2B-1-01 | H5241 STEP MOTORED AGITAT BOUE EPAISSIE  | 1 003       |        |         |              |
| 2018                          | 67TR/2062F0FAF74-1-01 | H5241 STEP VOZIERES SURPRESSEUR D' AIR 2 | 5 690       |        |         |              |
| Solde 2020                    |                       |                                          | 8 657       | 16 691 | 8 034   | 26 042       |
| 2021                          |                       | Dotation 2021                            |             | 16 771 |         |              |
| Solde 2021                    |                       |                                          | 0           | 16 771 | 16 771  | 42 813       |
| 2022                          |                       | Dotation 2022                            |             | 17 912 |         |              |
| 2022                          | 67TR/2262F0FAF18-1-01 | H5241 STEP VOZIERES ELECTROVAN ENTREE FP | 875         |        |         |              |
| 2022                          | 67TR/2262F0FAF19-1-01 | H5241 STEP VOZIERES ELECTROVANNE EVAC FP | 964         |        |         |              |
| 2022                          | 67TR/2262F0FAF27-1-01 | H5241 STEP VOZIERES DEBITMETRE EAU BRUTE | 38          |        |         |              |
| 2022                          | 67TR/2262F0FAF28-1-01 | H5241 STEP VOZIERES DEBITMETRE TABLE EG  | 64          |        |         |              |
| 2022                          | 67TR/2262F0FAF9M-1-01 | H5241 STEP VOZIERES MOTORED AERA 2 SBR 1 | 9 466       |        |         |              |
| Solde 2022                    |                       |                                          | 11 406      | 17 912 | 6 506   | 49 318       |
| 2023                          |                       | Dotation 2023                            |             | 19 927 |         |              |
| 2023                          | 67TR/2262F0FAF27-1-01 | H5241 STEP VOZIERES DEBITMETRE EAU BRUTE | 596         |        |         |              |
| 2023                          | 67TR/2262F0FAF28-1-01 | H5241 STEP VOZIERES DEBITMETRE TABLE EG  | 491         |        |         |              |
| 2023                          | 67TR/2362F0F9F38-1-01 | H5241 STEP VOZIERES SBR2 VANNE EXTRAC BO | 565         |        |         |              |
| 2023                          | 67TR/2362F0F9F50-1-01 | H5241 STEP VOZIERES PPE RECIRCUL SBR1    | 218         |        |         |              |
| 2023                          | 67TR/2362F0F9G25-1-01 | H5241 STEP VOZIERES ARMOIRE ELEC BOUES   | 1 020       |        |         |              |
| 2023                          | 67TR/2362F0F9G27-1-01 | H5241 STEP VOZIERES SURP SECOURS SBR     | 1 539       |        |         |              |
| Solde 2023                    |                       |                                          | 4 429       | 19 927 | 15 498  | 64 816       |
|                               |                       |                                          |             | 18000  |         |              |
|                               |                       |                                          | 85400       |        |         |              |
|                               |                       |                                          | 85400       | 18000  | -67400  | -2584        |

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

- ✓ Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA<sup>2</sup> : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- ✓ Le nouvel exploitant n'est pas assujetti 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.

---

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

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

### ***Autres biens ou prestations***

Hormis les biens de retour et des 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 facturées 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. La continuité de service est à privilégier (maintien des calendriers de facturation ou de mensualisation jusqu'à l'échéance du contrat). Il y a donc lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation et de recouvrement des sommes dues ainsi que les modalités de reversement des encaissements qui s'imposeront le cas échéant au nouvel exploitant : part ancien contrat en prorata temporis, reprise des soldes de mensualisation des comptes clients. L'introduction de relevés spécifiques, notamment si le contrat se termine après une facturation d'acompte, peut être une option à considérer.

#### **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 des accords d'entreprise Veolia et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et 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, ...) 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 la masse salariale correspondante ...).

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

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

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

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

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

### **Comptes entre employeurs successifs**

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

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

---

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



# 6.

## ANNEXES



## 6.1 La facture 120 m<sup>3</sup>

| VOUZIER                                       | m <sup>3</sup> | Prix au<br>01/01/2024 | Montant<br>au<br>01/01/2023 | Montant<br>au<br>01/01/2024 | N/N-1        |
|-----------------------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------|
| <b>Collecte et dépollution des eaux usées</b> |                |                       | <b>276,57</b>               | <b>285,38</b>               | <b>3,1%</b>  |
| <b>Part délégataire</b>                       |                |                       | <b>147,23</b>               | <b>156,04</b>               | <b>5,98%</b> |
| Abonnement                                    |                |                       | 29,22                       | 30,68                       | 5,00%        |
| Consommation                                  | 120            | 1,0447                | 118,01                      | 125,36                      | 6,23%        |
| <b>Part collectivité(s)</b>                   |                |                       | <b>129,34</b>               | <b>129,34</b>               | <b>0,00%</b> |
| Consommation                                  | 120            | 1,0778                | 129,34                      | 129,34                      | 0,00%        |
| <b>Organismes publics et TVA</b>              |                |                       | <b>52,08</b>                | <b>52,95</b>                | <b>1,69%</b> |
| Modernisation du réseau de collecte           | 120            | 0,1850                | 22,20                       | 22,20                       | 0,00%        |
| TVA                                           |                |                       | 29,88                       | 30,76                       | 2,95%        |
| <b>TOTAL € TTC</b>                            |                |                       | <b>328,65</b>               | <b>338,34</b>               | <b>2,95%</b> |

## 6.2 Les données consommateurs par commune

|                                                 | 2019    | 2020    | 2021    | 2022  | 2023    | N/N-1 |
|-------------------------------------------------|---------|---------|---------|-------|---------|-------|
| <b>VOUZIER</b>                                  |         |         |         |       |         |       |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 4 545   | 4 489   | 4 489   | 3 530 | 3 530   | 0,0%  |
| Nombre d'abonnés (clients) desservis            | 1 330   | 1 329   | 1 334   | 1 357 | 1 373   | 1,2%  |
| Assiette de la redevance (m3)                   | 173 863 | 210 603 | 145 872 |       | 188 151 |       |

## 6.3 Le bilan qualité par usine

### STEP 2014 de Vouziers

#### Bilans HCNF / Bilans :

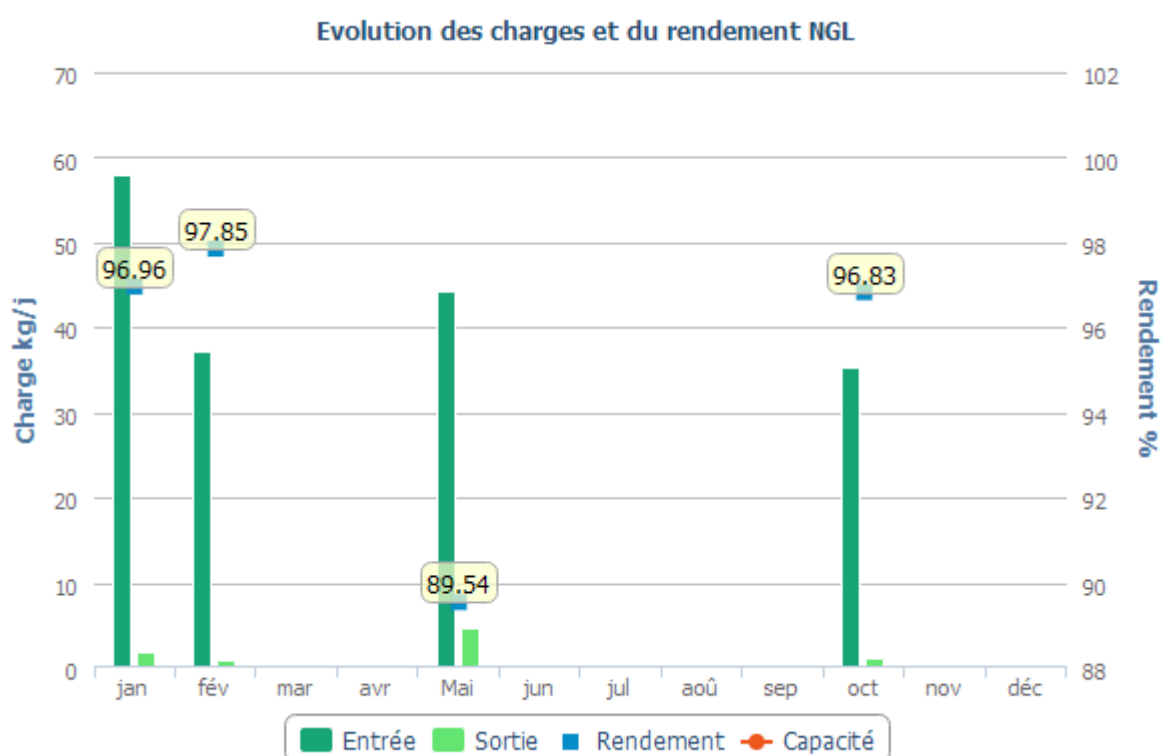
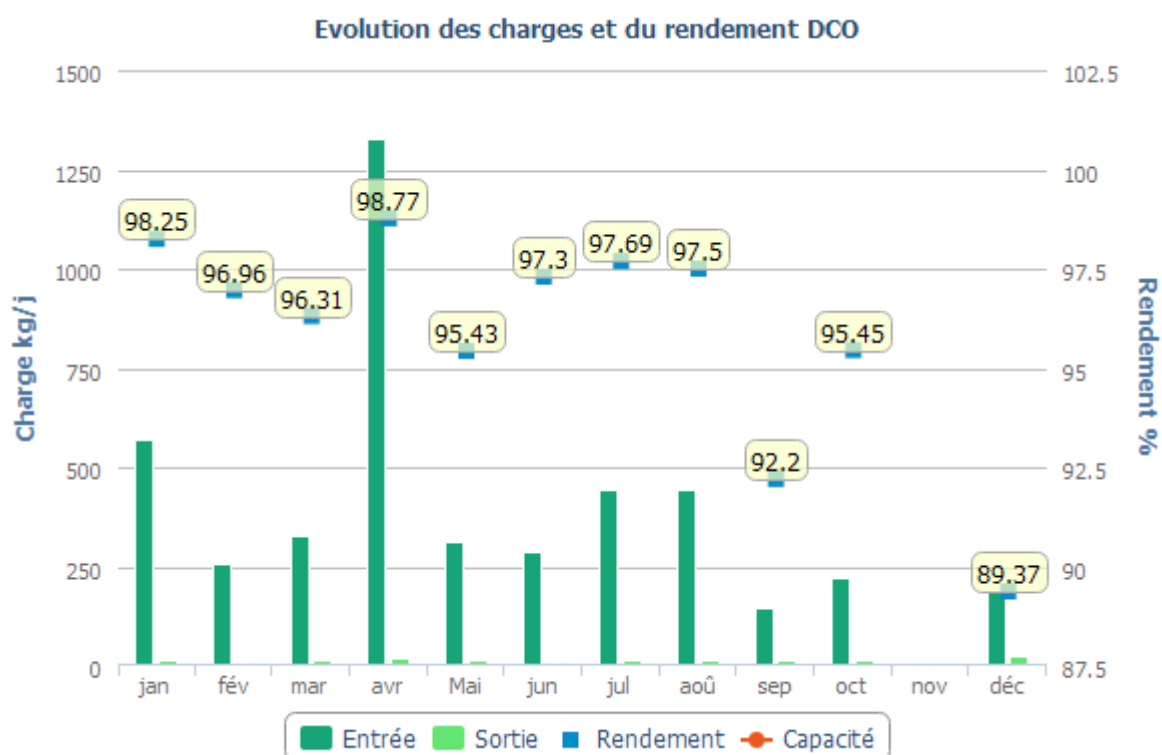
| Charges entrantes et dépassement de capacité | Volume |                                 | MES   | DCO   | DBO5 | NTK  | NGL  | Pt   |
|----------------------------------------------|--------|---------------------------------|-------|-------|------|------|------|------|
|                                              | (m3/j) | Nbr Bilan HCNF* / nbr de bilans | kg/j  | kg/j  | kg/j | kg/j | kg/j | kg/j |
| janvier                                      | 831    | 0 / 1                           | 419   | 568   | 191  | 57,0 | 57,9 | 0,6  |
| février                                      | 507    | 0 / 1                           | 195   | 253   | 142  | 36,4 | 37,0 | 4,2  |
| mars                                         | 780    | 0 / 1                           | 187   | 326   | 109  | -    | -    | -    |
| avril                                        | 771    | 0 / 1                           | 1 659 | 1 327 | 270  | -    | -    | -    |
| mai                                          | 669    | 0 / 1                           | 166   | 312   | 87   | 43,3 | 44,1 | 3,9  |
| juin                                         | 537    | 0 / 1                           | 195   | 287   | 166  | -    | -    | -    |
| juillet                                      | 616    | 0 / 1                           | 281   | 440   | 240  | -    | -    | -    |
| août                                         | 682    | 0 / 1                           | 292   | 442   | 170  | -    | -    | -    |
| septembre                                    | 590    | 0 / 1                           | 154   | 142   | 77   | -    | -    | -    |
| octobre                                      | 724    | 0 / 1                           | 142   | 220   | 80   | 34,5 | 35,2 | 3,5  |
| novembre                                     | 1 221  | - / -                           | -     | -     | -    | -    | -    | -    |
| décembre                                     | 1 246  | 0 / 2                           | 163   | 190   | 65   | -    | -    | -    |

(\*) Hors conditions normales de fonctionnement selon le volume reçu en entrée de station

#### Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

| Charges en sortie et rendement | MES  |       | DCO   |       | DBO5 |       | NTK  |       | NGL  |       | Pt   |       |
|--------------------------------|------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|
|                                | Kg/j | %     | Kg/j  | %     | Kg/j | %     | Kg/j | %     | Kg/j | %     | Kg/j | %     |
| janvier                        | 2,70 | 99,36 | 9,90  | 98,25 | 2,29 | 98,80 | 0,90 | 98,39 | 1,80 | 96,96 | 0,30 | 58,35 |
| février                        | 2,50 | 98,72 | 7,70  | 96,96 | 1,36 | 99,05 | 0,40 | 98,82 | 0,80 | 97,85 | 0,10 | 97,61 |
| mars                           | 2,30 | 98,75 | 12,00 | 96,31 | 2,12 | 98,05 |      |       |      |       |      |       |
| avril                          | 2,70 | 99,84 | 16,30 | 98,77 | 2,13 | 99,21 |      |       |      |       |      |       |
| mai                            | 3,40 | 97,93 | 14,20 | 95,43 | 1,94 | 97,77 | 4,20 | 90,24 | 4,60 | 89,54 | 0,40 | 90,93 |
| juin                           | 1,60 | 99,21 | 7,70  | 97,30 | 1,55 | 99,07 |      |       |      |       |      |       |
| juillet                        | 2,30 | 99,20 | 10,20 | 97,69 | 1,69 | 99,30 |      |       |      |       |      |       |
| août                           | 2,40 | 99,18 | 11,10 | 97,50 | 1,95 | 98,86 |      |       |      |       |      |       |
| septembre                      | 1,30 | 99,13 | 11,10 | 92,20 | 1,75 | 97,72 |      |       |      |       |      |       |
| octobre                        | 1,40 | 98,99 | 10,00 | 95,45 | 2,15 | 97,31 | 0,60 | 98,34 | 1,10 | 96,83 | 0,30 | 91,43 |
| novembre                       |      |       |       |       |      |       |      |       |      |       |      |       |
| décembre                       | 4,10 | 97,48 | 20,20 | 89,37 | 3,56 | 94,56 |      |       |      |       |      |       |

## Evolution des charges et du rendement par paramètre



## Boues évacuées par mois

## 6.4 Le bilan énergétique du patrimoine

### Bilan énergétique détaillé du patrimoine

#### Usine de dépollution

|                                  | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    | N/N-1    |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| <b>STEP 2014 de Vouziers</b>     |         |         |         |         |         |          |
| Energie relevée consommée (kWh)  | 349 621 | 296 157 | 416 928 | 362 000 | 342 971 | -5,3%    |
| Energie facturée consommée (kWh) | 351 216 | 379 283 | 353 818 | 8 944   | 343 476 | 3 740,3% |
| Consommation spécifique (Wh/m3)  |         |         |         | 1 573   | 1 230   | -21,8%   |
| Volume pompé (m3)                |         |         |         | 230 091 | 278 943 | 21,2%    |

#### Poste de relèvement

|                                  | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    | N/N-1  |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| <b>REL GAMBETTA</b>              |         |         |         |         |         |        |
| Energie relevée consommée (kWh)  | 370     | 704     | 734     | 497     | 570     | 14,7%  |
| Energie facturée consommée (kWh) | 0       | 491     | 665     | 382     | 493     | 29,1%  |
| Consommation spécifique (Wh/m3)  | 163     | 163     | 157     | 190     | 163     | -14,2% |
| Volume pompé (m3)                | 2 266   | 4 323   | 4 675   | 2 618   | 3 498   | 33,6%  |
| Temps de fonctionnement (h)      | 206     | 393     | 425     | 238     | 318     | 33,6%  |
| <b>REL PRINCIPAL STEP</b>        |         |         |         |         |         |        |
| Energie relevée consommée (kWh)  | 30 918  | 23 085  | 30 675  | 19 232  | 21 006  | 9,2%   |
| Temps de fonctionnement (h)      | 2 604   | 1 911   | 2 536   | 2 291   | 2 525   | 10,2%  |
| <b>REL RUE GUELLIOT</b>          |         |         |         |         |         |        |
| Energie relevée consommée (kWh)  | 20 265  | 18 010  | 21 707  | 20 581  | 25 561  | 24,20% |
| Energie facturée consommée (kWh) | 0       | 17 949  | 20 568  | 16 020  | 30 589  | 90,9%  |
| Consommation spécifique (Wh/m3)  | 95      | 95      | 94      | 83      | 95      | 14,46% |
| Volume pompé (m3)                | 213 165 | 189 450 | 230 625 | 247 995 | 269 063 | 8,50%  |
| Temps de fonctionnement (h)      | 4 737   | 4 210   | 5 125   | 5 511   | 6 297   | 14,26% |
| <b>REL ZAC</b>                   |         |         |         |         |         |        |
| Energie relevée consommée (kWh)  | 2 696   | 2 151   | 2 790   | 2 255   | 2 717   | 20,5%  |
| Energie facturée consommée (kWh) | 2 610   | 2 521   | 1 707   | 1 729   | 2 627   | 51,9%  |
| Consommation spécifique (Wh/m3)  | 143     | 152     | 137     | 160     | 161     | 0,6%   |
| Volume pompé (m3)                | 18 900  | 14 140  | 20 300  | 14 105  | 16 870  | 19,6%  |
| Temps de fonctionnement (h)      | 540     | 404     | 580     | 403     | 482     | 19,6%  |

#### Poste de refoulement

|                                  | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | N/N-1 |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| <b>REF RUE DU PORT</b>           |        |        |        |        |        |       |
| Energie relevée consommée (kWh)  | 1 562  | 1 331  | 1 730  | 1 582  | 2 618  | 65,5% |
| Energie facturée consommée (kWh) | 221    | 2 917  | 1 819  | 1 340  | 2 356  | 75,8% |
| Consommation spécifique (Wh/m3)  | 46     | 23     | 74     | 54     | 78     | 44,4% |
| Volume pompé (m3)                | 33 775 | 56 800 | 23 475 | 29 175 | 33 500 | 14,8% |
| Temps de fonctionnement (h)      | 1 351  | 2 272  | 939    | 1 167  | 1 507  | 29,1% |



## 6.5 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 Déléataire 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 2023 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 Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Est 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<sup>ème</sup> 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 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 59 « 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 Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux 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**

### **Modalités de répartition des charges indirectes liées à la fonction Consommateurs**

Veolia Eau porte 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 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).

Depuis l'exercice 2020, la répartition du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire), qui était jusqu'en 2019 assise sur la valeur ajoutée simplifiée, s'effectue désormais de la manière suivante :

- 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 m<sup>3</sup> 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.

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 et comptabilisée sur la part des produits non relevés et/ou non facturés à la fin du mois de Novembre. 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<sup>er</sup> 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 l'exercice 2021 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 cumulé à la fin de l'exercice des renouvellements déjà effectués 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<sup>er</sup> 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, ces derniers comprennent, 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 1<sup>er</sup> 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, 3,90% pour l'année 2022 et 5,35% pour les investissements réalisés en 2023.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, pour tous les contrats ayant pris effet à compter du 1<sup>er</sup> 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 du coût de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

#### - Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

#### - Impact des avances remboursables à taux zéro

Lorsque la Société bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un calcul spécifique est effectué depuis 2011 pour tenir compte dans le CARE de l'avantage temporaire que représente cette mise à disposition de fonds sans intérêts. Des produits spécifiques sont ainsi calculés sur le capital restant dû en début d'exercice au titre de ces avances, au taux d'intérêt de référence tel que défini ci-dessus et applicable l'année de versement initial de chaque avance. Ces produits sont ensuite portés en minoration des charges économiques calculées au titre des investissements du domaine concédé.

#### - Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur

les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion hydro cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

### **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 2023 correspond au taux normal de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises soit 25%, 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 mutualisées 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 concerne les coûts des plateformes Consommateurs. 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 une société mutualisée (GIE ou autre) à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées d'abord au GIE national du niveau donné puis réparties par celui-ci via leurs contrats aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée de l'exercice des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

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 national 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 2023 au titre de l'exercice 2022.

## **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 Consommateurs. 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.

---

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.*

#### ***Avis des commissaires aux comptes***

La Société a demandé à l'un des Co-Commissaires aux Comptes de Veolia d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE. Une copie de cet avis est disponible sur simple demande de la Collectivité.

## 6.6 Reconnaissance et certification de service

Veolia Eau est depuis de nombreuses années engagé dans des démarches de certification. En 2015, les systèmes de management de la qualité et de l'environnement existants ont été fédérés sous la gouvernance du siège et complétés par un système de management de l'énergie.

Les activités certifiées sont la production et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées et l'accueil et le service aux consommateurs.

Cette triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001 délivrée par Afnor Certification en novembre 2015 valide, via un tiers indépendant, l'efficacité des méthodes et des outils mis en place et l'engagement d'amélioration continue de l'entreprise. Cette démarche s'inscrit dans le cadre élargi de la politique de l'Eau France qui comprend des objectifs forts en matière de santé et de sécurité au travail.

Notre certification ISO 50001 valide nos démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations confiées par nos clients. Elle est reconnue par l'Administration dans le cadre des textes d'application de la directive 2012/27/UE (loi DDADUE) (\*)



N° 2015/69288.9

**Certificat**  
Certificate

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

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

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

**ISO 50001 : 2018**

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

Adresse

Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS

N° SIREN

572025526

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

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

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

2021-11-11

Jusqu'au  
until

2024-11-10

Julien NIZRI

Directeur Général d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

Notre certificat électronique consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org) permet de vérifier la validité de ce certificat.  
Our electronic certificate only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org) allows to verify the validity of this certificate.  
AFNOR Certification est accréditée par le Comité Français d'Accréditation (Cofrac) pour les normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 45001, ISO 26001, ISO 27001, ISO 28001, ISO 29001, ISO 31000, ISO 34000, ISO 37000, ISO 39000, ISO 40000, ISO 41000, ISO 43000, ISO 45000, ISO 46000, ISO 47000, ISO 48000, ISO 49000, ISO 50000, ISO 51000, ISO 52000, ISO 53000, ISO 54000, ISO 55000, ISO 56000, ISO 57000, ISO 58000, ISO 59000, ISO 60000, ISO 61000, ISO 62000, ISO 63000, ISO 64000, ISO 65000, ISO 66000, ISO 67000, ISO 68000, ISO 69000, ISO 70000, ISO 71000, ISO 72000, ISO 73000, ISO 74000, ISO 75000, ISO 76000, ISO 77000, ISO 78000, ISO 79000, ISO 80000, ISO 81000, ISO 82000, ISO 83000, ISO 84000, ISO 85000, ISO 86000, ISO 87000, ISO 88000, ISO 89000, ISO 90000, ISO 91000, ISO 92000, ISO 93000, ISO 94000, ISO 95000, ISO 96000, ISO 97000, ISO 98000, ISO 99000, ISO 100000, ISO 101000, ISO 102000, ISO 103000, ISO 104000, ISO 105000, ISO 106000, ISO 107000, ISO 108000, ISO 109000, ISO 110000, ISO 111000, ISO 112000, ISO 113000, ISO 114000, ISO 115000, ISO 116000, ISO 117000, ISO 118000, ISO 119000, ISO 120000, ISO 121000, ISO 122000, ISO 123000, ISO 124000, ISO 125000, ISO 126000, ISO 127000, ISO 128000, ISO 129000, ISO 130000, ISO 131000, ISO 132000, ISO 133000, ISO 134000, ISO 135000, ISO 136000, ISO 137000, ISO 138000, ISO 139000, ISO 140000, ISO 141000, ISO 142000, ISO 143000, ISO 144000, ISO 145000, ISO 146000, ISO 147000, ISO 148000, ISO 149000, ISO 150000, ISO 151000, ISO 152000, ISO 153000, ISO 154000, ISO 155000, ISO 156000, ISO 157000, ISO 158000, ISO 159000, ISO 160000, ISO 161000, ISO 162000, ISO 163000, ISO 164000, ISO 165000, ISO 166000, ISO 167000, ISO 168000, ISO 169000, ISO 170000, ISO 171000, ISO 172000, ISO 173000, ISO 174000, ISO 175000, ISO 176000, ISO 177000, ISO 178000, ISO 179000, ISO 180000, ISO 181000, ISO 182000, ISO 183000, ISO 184000, ISO 185000, ISO 186000, ISO 187000, ISO 188000, ISO 189000, ISO 190000, ISO 191000, ISO 192000, ISO 193000, ISO 194000, ISO 195000, ISO 196000, ISO 197000, ISO 198000, ISO 199000, ISO 200000, ISO 201000, ISO 202000, ISO 203000, ISO 204000, ISO 205000, ISO 206000, ISO 207000, ISO 208000, ISO 209000, ISO 210000, ISO 211000, ISO 212000, ISO 213000, ISO 214000, ISO 215000, ISO 216000, ISO 217000, ISO 218000, ISO 219000, ISO 220000, ISO 221000, ISO 222000, ISO 223000, ISO 224000, ISO 225000, ISO 226000, ISO 227000, ISO 228000, ISO 229000, ISO 230000, ISO 231000, ISO 232000, ISO 233000, ISO 234000, ISO 235000, ISO 236000, ISO 237000, ISO 238000, ISO 239000, ISO 240000, ISO 241000, ISO 242000, ISO 243000, ISO 244000, ISO 245000, ISO 246000, ISO 247000, ISO 248000, ISO 249000, ISO 250000, ISO 251000, ISO 252000, ISO 253000, ISO 254000, ISO 255000, ISO 256000, ISO 257000, ISO 258000, ISO 259000, ISO 260000, ISO 261000, ISO 262000, ISO 263000, ISO 264000, ISO 265000, ISO 266000, ISO 267000, ISO 268000, ISO 269000, ISO 270000, ISO 271000, ISO 272000, ISO 273000, ISO 274000, ISO 275000, ISO 276000, ISO 277000, ISO 278000, ISO 279000, ISO 280000, ISO 281000, ISO 282000, ISO 283000, ISO 284000, ISO 285000, ISO 286000, ISO 287000, ISO 288000, ISO 289000, ISO 290000, ISO 291000, ISO 292000, ISO 293000, ISO 294000, ISO 295000, ISO 296000, ISO 297000, ISO 298000, ISO 299000, ISO 300000, ISO 301000, ISO 302000, ISO 303000, ISO 304000, ISO 305000, ISO 306000, ISO 307000, ISO 308000, ISO 309000, ISO 310000, ISO 311000, ISO 312000, ISO 313000, ISO 314000, ISO 315000, ISO 316000, ISO 317000, ISO 318000, ISO 319000, ISO 320000, ISO 321000, ISO 322000, ISO 323000, ISO 324000, ISO 325000, ISO 326000, ISO 327000, ISO 328000, ISO 329000, ISO 330000, ISO 331000, ISO 332000, ISO 333000, ISO 334000, ISO 335000, ISO 336000, ISO 337000, ISO 338000, ISO 339000, ISO 340000, ISO 341000, ISO 342000, ISO 343000, ISO 344000, ISO 345000, ISO 346000, ISO 347000, ISO 348000, ISO 349000, ISO 350000, ISO 351000, ISO 352000, ISO 353000, ISO 354000, ISO 355000, ISO 356000, ISO 357000, ISO 358000, ISO 359000, ISO 360000, ISO 361000, ISO 362000, ISO 363000, ISO 364000, ISO 365000, ISO 366000, ISO 367000, ISO 368000, ISO 369000, ISO 370000, ISO 371000, ISO 372000, ISO 373000, ISO 374000, ISO 375000, ISO 376000, ISO 377000, ISO 378000, ISO 379000, ISO 380000, ISO 381000, ISO 382000, ISO 383000, ISO 384000, ISO 385000, ISO 386000, ISO 387000, ISO 388000, ISO 389000, ISO 390000, ISO 391000, ISO 392000, ISO 393000, ISO 394000, ISO 395000, ISO 396000, ISO 397000, ISO 398000, ISO 399000, ISO 400000, ISO 401000, ISO 402000, ISO 403000, ISO 404000, ISO 405000, ISO 406000, ISO 407000, ISO 408000, ISO 409000, ISO 410000, ISO 411000, ISO 412000, ISO 413000, ISO 414000, ISO 415000, ISO 416000, ISO 417000, ISO 418000, ISO 419000, ISO 420000, ISO 421000, ISO 422000, ISO 423000, ISO 424000, ISO 425000, ISO 426000, ISO 427000, ISO 428000, ISO 429000, ISO 430000, ISO 431000, ISO 432000, ISO 433000, ISO 434000, ISO 435000, ISO 436000, ISO 437000, ISO 438000, ISO 439000, ISO 440000, ISO 441000, ISO 442000, ISO 443000, ISO 444000, ISO 445000, ISO 446000, ISO 447000, ISO 448000, ISO 449000, ISO 450000, ISO 451000, ISO 452000, ISO 453000, ISO 454000, ISO 455000, ISO 456000, ISO 457000, ISO 458000, ISO 459000, ISO 460000, ISO 461000, ISO 462000, ISO 463000, ISO 464000, ISO 465000, ISO 466000, ISO 467000, ISO 468000, ISO 469000, ISO 470000, ISO 471000, ISO 472000, ISO 473000, ISO 474000, ISO 475000, ISO 476000, ISO 477000, ISO 478000, ISO 479000, ISO 480000, ISO 481000, ISO 482000, ISO 483000, ISO 484000, ISO 485000, ISO 486000, ISO 487000, ISO 488000, ISO 489000, ISO 490000, ISO 491000, ISO 492000, ISO 493000, ISO 494000, ISO 495000, ISO 496000, ISO 497000, ISO 498000, ISO 499000, ISO 500000, ISO 501000, ISO 502000, ISO 503000, ISO 504000, ISO 505000, ISO 506000, ISO 507000, ISO 508000, ISO 509000, ISO 510000, ISO 511000, ISO 512000, ISO 513000, ISO 514000, ISO 515000, ISO 516000, ISO 517000, ISO 518000, ISO 519000, ISO 520000, ISO 521000, ISO 522000, ISO 523000, ISO 524000, ISO 525000, ISO 526000, ISO 527000, ISO 528000, ISO 529000, ISO 530000, ISO 531000, ISO 532000, ISO 533000, ISO 534000, ISO 535000, ISO 536000, ISO 537000, ISO 538000, ISO 539000, ISO 540000, ISO 541000, ISO 542000, ISO 543000, ISO 544000, ISO 545000, ISO 546000, ISO 547000, ISO 548000, ISO 549000, ISO 550000, ISO 551000, ISO 552000, ISO 553000, ISO 554000, ISO 555000, ISO 556000, ISO 557000, ISO 558000, ISO 559000, ISO 560000, ISO 561000, ISO 562000, ISO 563000, ISO 564000, ISO 565000, ISO 566000, ISO 567000, ISO 568000, ISO 569000, ISO 570000, ISO 571000, ISO 572000, ISO 573000, ISO 574000, ISO 575000, ISO 576000, ISO 577000, ISO 578000, ISO 579000, ISO 580000, ISO 581000, ISO 582000, ISO 583000, ISO 584000, ISO 585000, ISO 586000, ISO 587000, ISO 588000, ISO 589000, ISO 590000, ISO 591000, ISO 592000, ISO 593000, ISO 594000, ISO 595000, ISO 596000, ISO 597000, ISO 598000, ISO 599000, ISO 600000, ISO 601000, ISO 602000, ISO 603000, ISO 604000, ISO 605000, ISO 606000, ISO 607000, ISO 608000, ISO 609000, ISO 610000, ISO 611000, ISO 612000, ISO 613000, ISO 614000, ISO 615000, ISO 616000, ISO 617000, ISO 618000, ISO 619000, ISO 620000, ISO 621000, ISO 622000, ISO 623000, ISO 624000, ISO 625000, ISO 626000, ISO 627000, ISO 628000, ISO 629000, ISO 630000, ISO 631000, ISO 632000, ISO 633000, ISO 634000, ISO 635000, ISO 636000, ISO 637000, ISO 638000, ISO 639000, ISO 640000, ISO 641000, ISO 642000, ISO 643000, ISO 644000, ISO 645000, ISO 646000, ISO 647000, ISO 648000, ISO 649000, ISO 650000, ISO 651000, ISO 652000, ISO 653000, ISO 654000, ISO 655000, ISO 656000, ISO 657000, ISO 658000, ISO 659000, ISO 660000, ISO 661000, ISO 662000, ISO 663000, ISO 664000, ISO 665000, ISO 666000, ISO 667000, ISO 668000, ISO 669000, ISO 670000, ISO 671000, ISO 672000, ISO 673000, ISO 674000, ISO 675000, ISO 676000, ISO 677000, ISO 678000, ISO 679000, ISO 680000, ISO 681000, ISO 682000, ISO 683000, ISO 684000, ISO 685000, ISO 686000, ISO 687000, ISO 688000, ISO 689000, ISO 690000, ISO 691000, ISO 692000, ISO 693000, ISO 694000, ISO 695000, ISO 696000, ISO 697000, ISO 698000, ISO 699000, ISO 700000, ISO 701000, ISO 702000, ISO 703000, ISO 704000, ISO 705000, ISO 706000, ISO 707000, ISO 708000, ISO 709000, ISO 710000, ISO 711000, ISO 712000, ISO 713000, ISO 714000, ISO 715000, ISO 716000, ISO 717000, ISO 718000, ISO 719000, ISO 720000, ISO 721000, ISO 722000, ISO 723000, ISO 724000, ISO 725000, ISO 726000, ISO 727000, ISO 728000, ISO 729000, ISO 730000, ISO 731000, ISO 732000, ISO 733000, ISO 734000, ISO 735000, ISO 736000, ISO 737000, ISO 738000, ISO 739000, ISO 740000, ISO 741000, ISO 742000, ISO 743000, ISO 744000, ISO 745000, ISO 746000, ISO 747000, ISO 748000, ISO 749000, ISO 750000, ISO 751000, ISO 752000, ISO 753000, ISO 754000, ISO 755000, ISO 756000, ISO 757000, ISO 758000, ISO 759000, ISO 760000, ISO 761000, ISO 762000, ISO 763000, ISO 764000, ISO 765000, ISO 766000, ISO 767000, ISO 768000, ISO 769000, ISO 770000, ISO 771000, ISO 772000, ISO 773000, ISO 774000, ISO 775000, ISO 776000, ISO 777000, ISO 778000, ISO 779000, ISO 780000, ISO 781000, ISO 782000, ISO 783000, ISO 784000, ISO 785000, ISO 786000, ISO 787000, ISO 788000, ISO 789000, ISO 790000, ISO 791000, ISO 792000, ISO 793000, ISO 794000, ISO 795000, ISO 796000, ISO 797000, ISO 798000, ISO 799000, ISO 800000, ISO 801000, ISO 802000, ISO 803000, ISO 804000, ISO 805000, ISO 806000, ISO 807000, ISO 808000, ISO 809000, ISO 810000, ISO 811000, ISO 812000, ISO 813000, ISO 814000, ISO 815000, ISO 816000, ISO 817000, ISO 818000, ISO 819000, ISO 820000, ISO 821000, ISO 822000, ISO 823000, ISO 824000, ISO 825000, ISO 826000, ISO 827000, ISO 828000, ISO 829000, ISO 830000, ISO 831000, ISO 832000, ISO 833000, ISO 834000, ISO 835000, ISO 836000, ISO 837000, ISO 838000, ISO 839000, ISO 840000, ISO 841000, ISO 842000, ISO 843000, ISO 844000, ISO 845000, ISO 846000, ISO 847000, ISO 848000, ISO 849000, ISO 850000, ISO 851000, ISO 852000, ISO 853000, ISO 854000, ISO 855000, ISO 856000, ISO 857000, ISO 858000, ISO 859000, ISO 860000, ISO 861000, ISO 862000, ISO 863000, ISO 864000, ISO 865000, ISO 866000, ISO 867000, ISO 868000, ISO 869000, ISO 870000, ISO 871000, ISO 872000, ISO 873000, ISO 874000, ISO 875000, ISO 876000, ISO 877000, ISO 878000, ISO 879000, ISO 880000, ISO 881000, ISO 882000, ISO 883000, ISO 884000, ISO 885000, ISO 886000, ISO 887000, ISO 888000, ISO 889000, ISO 890000, ISO 891000, ISO 892000, ISO 893000, ISO 894000, ISO 895000, ISO 896000, ISO 897000, ISO 898000, ISO 899000, ISO 900000, ISO 901000, ISO 902000, ISO 903000, ISO 904000, ISO 905000, ISO 906000, ISO 907000, ISO 908000, ISO 909000, ISO 910000, ISO 911000, ISO 912000, ISO 913000, ISO 914000, ISO 915000, ISO 916000, ISO 917000, ISO 918000, ISO 919000, ISO 920000, ISO 921000, ISO 922000, ISO 923000, ISO 924000, ISO 925000, ISO 926000, ISO 927000, ISO 928000, ISO 929000, ISO 930000, ISO 931000, ISO 932000, ISO 933000, ISO 934000, ISO 935000, ISO 936000, ISO 937000, ISO 938000, ISO 939000, ISO 940000, ISO 941000, ISO 942000, ISO 943000, ISO 944000, ISO 945000, ISO 946000, ISO 947000, ISO 948000, ISO 949000, ISO 950000, ISO 951000, ISO 952000, ISO 953000, ISO 954000, ISO 955000, ISO 956000, ISO 957000, ISO 958000, ISO 959000, ISO 960000, ISO 961000, ISO 962000, ISO 963000, ISO 964000, ISO 965000, ISO 966000, ISO 967000, ISO 968000, ISO 969000, ISO 970000, ISO 971000, ISO 972000, ISO 973000, ISO 974000, ISO 975000, ISO 976000, ISO 977000, ISO 978000, ISO 979000, ISO 980000, ISO 981000, ISO 982000, ISO 983000, ISO 984000, ISO 985000, ISO 986000, ISO 987000, ISO 988000, ISO 989000, ISO 990000, ISO 991000, ISO 992000, ISO 993000, ISO 994000, ISO 995000, ISO 996000, ISO 997000, ISO 998000, ISO 999000, ISO 1000000, ISO 1001000, ISO 1002000, ISO 1003000, ISO 1004000, ISO 1005000, ISO 1006000, ISO 1007000, ISO 1008000, ISO 1009000, ISO 1010000, ISO 1011000, ISO 1012000, ISO 1013000, ISO 1014000, ISO 1015000, ISO 1016000, ISO 1017000, ISO 1018000, ISO 1019000, ISO 1020000, ISO 1021000, ISO 1022000, ISO 1023000, ISO 1024000, ISO 1025000, ISO 1026000, ISO 1027000, ISO 1028000, ISO 1029000, ISO 1030000, ISO 1031000, ISO 1032000, ISO 1033000, ISO 1034000, ISO 1035000, ISO 1036000, ISO 1037000, ISO 1038000, ISO 1039000, ISO 1040000, ISO 1041000, ISO 1042000, ISO 1043000, ISO 1044000, ISO 1045000, ISO 1046000, ISO 1047000, ISO 1048000, ISO 1049000, ISO 1050000, ISO 1051000, ISO 1052000, ISO 1053000, ISO 1054000, ISO 1055000, ISO 1056000, ISO 1057000, ISO 1058000, ISO 1059000, ISO 1060000, ISO 1061000, ISO 1062000, ISO 1063000, ISO 1064000, ISO 1065000, ISO 1066000, ISO 1067000, ISO 1068000, ISO 1069000, ISO 1070000, ISO 1071000, ISO 1072000, ISO 1073000, ISO 1074000, ISO 1075000, ISO 1076000, ISO 1077000, ISO 1078000, ISO 1079000, ISO 1080000, ISO 1081000, ISO 1082000, ISO 1083000, ISO 1084000, ISO 1085000, ISO 1086000, ISO 1087000, ISO 1088000, ISO 1089000, ISO 1090000, ISO 1091000, ISO 1092000, ISO 1093000, ISO 1094000, ISO 1095000, ISO 1096000, ISO 1097000, ISO 1098000, ISO 1099000, ISO 1100000, ISO 1101000, ISO 1102000, ISO 1103000, ISO 1104000, ISO 1105000, ISO 1106000, ISO 1107000, ISO 1108000, ISO 1109000, ISO 1110000, ISO 1111000, ISO 1112000, ISO 1113000, ISO 1114000, ISO 1115000, ISO 1116000, ISO 1117000, ISO 1118000, ISO 1119000, ISO 1120000, ISO 1121000, ISO 1122000, ISO 1123000, ISO 1124000, ISO 1125000, ISO 1126000, ISO 1127000, ISO 1128000, ISO 1129000, ISO 1130000, ISO 1131000, ISO 1132000, ISO 1133000, ISO 1134000, ISO 1135000, ISO 1136000, ISO 1137000, ISO 1138000, ISO 1139000, ISO 1140000, ISO 1141000, ISO 1142000, ISO 1143000, ISO 1144000, ISO 1145000, ISO 1146000, ISO 1147000, ISO 1148000, ISO 1149000, ISO 1150000, ISO 1151000, ISO 1152000, ISO 1153000, ISO 1154000, ISO 1155000, ISO 1156000, ISO 1157000, ISO 1158000, ISO 1159000, ISO 1160000, ISO 1161000, ISO 1162000, ISO 1163000, ISO 1164000, ISO 1165000, ISO 1166000, ISO 1167000, ISO 1168000, ISO 1169000, ISO 1170000, ISO 1171000, ISO 1172000, ISO 1173000, ISO 1174000, ISO 1175000, ISO 1176000, ISO 1177000, ISO 1178000, ISO 1179000, ISO 1180000, ISO 1181000, ISO 1182000, ISO 1183000, ISO 1184000,



# 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(ces)

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**

Certification Manager

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the electronic certificate on [www.afnor.org](https://www.afnor.org). The electronic certificate only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
Lisez le certificat électronique sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org). Le certificat électronique uniquement disponible sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
AFNOR Certification est une marque déposée. AFNOR Certification Certification. CERTIFICATION CERTIFICATION. CERTIFICATION CERTIFICATION.

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](https://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION



## 6.7 Actualité réglementaire 2023

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

#### *Verdissement de la commande publique*

La Loi industrie verte n°2023-973 a été publiée au Journal officiel le 24 octobre 2023, et contient un versant commande publique (art 25 à 30), venant renforcer la prise en compte de la RSE dans le cadre des contrats passés par les acheteurs et autorités concédantes.

Ses mesures phares sont :

- Obligation pour les acheteurs soumis au Code de la commande publique et dont le montant annuel des achats est supérieur à 50 millions d'euros hors taxes d'établir un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (SPASER).
- Création d'un cas d'exclusion facultatif des procédures de mise en concurrence à l'encontre des candidats ne satisfaisant pas à son devoir de vigilance ou à ses obligations en matière d'établissement de bilan d'émissions de gaz à effet de serre.
- A compter d'août 2026, les contrats de concession et les marchés publics devront contenir des objectifs de développement durable dans leur exécution. De plus, il ne sera plus possible de recourir au critère unique du prix dans les passations de marchés publics, la dimension environnementale de l'achat devant systématiquement être retenue. Un nouveau critère obligatoire fait également son apparition dans les concessions : le critère environnemental.
- A compter de 2026, le rapport annuel du concessionnaire devra détailler les mesures mises en œuvre par le concessionnaire pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat.
- Possibilité pour les entités adjudicatrice d'autoriser les offres variables pour les besoins supérieurs à 10 millions d'euros HT.

#### *Modification des seuils des procédures formalisées*

L'avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique (JO 6 décembre 2023) fixe les nouveaux seuils de procédure formalisée pour la passation des marchés publics et des contrats de concession conformément aux règlements délégué (UE) 2023/2495, 2023/2496, 2023/2497 et 2023/2510 de la Commission publiés au JOUE du 16 novembre 2023.

A compter du 1er janvier 2024, les seuils de procédure formalisée sont fixés à :

- 143 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autorités publiques centrales ;
- 221 000 € 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 ;
- 443 000 € 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 ;
- 5 538 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concession.

### *Application du Règlement IMPI*

Dans une communication publiée au JOUE du 21 février 2023 et visant à faciliter l'application du règlement IMPI (Règlement du 23 juin 2022 concernant l'accès des opérateurs économiques, des biens et des services des pays tiers aux marchés publics et aux concessions de l'Union) par les pouvoirs adjudicateurs et les entités adjudicatrices, la Commission européenne précise les modalités d'application des mesures de l'IMPI. Une mesure relevant de l'IMPI prenant la forme d'un ajustement du résultat devrait être appliquée au stade de l'évaluation des critères d'attribution, et plus précisément lors du calcul du résultat final. Une mesure relevant de l'IMPI prenant la forme d'une exclusion devrait être appliquée au stade de l'évaluation des critères de sélection.

## Services publics locaux

### *Résilience des territoires et services essentiels*

Le règlement délégué (UE) 2023/2450 de la Commission du 25 juillet 2023 est venu compléter la directive (UE) 2022/2557 du Parlement européen et du Conseil en établissant une liste de services essentiels.

Aussi, le service de l'eau potable et le service des eaux résiduaires sont dorénavant qualifiés de services essentiels au sens de la directive UE 2022/2557. Cette directive vise à garantir que les services qui sont essentiels au maintien de fonctions sociétales ou d'activités économiques vitales sont fournis sans entrave dans le marché intérieur et que la résilience des entités critiques qui fournissent de tels services est renforcée. La transposition en droit français de la directive UE 2022/2557 surviendra au plus tard le 14 octobre 2024 et sera susceptible d'impacts potentiels (financiers et/ou organisationnels) pour votre service.

Directive générale interministérielle n°320/SGDSN/PSE/PSN du 23 janvier 2023

Dans cette directive générale l'eau potable est citée parmi les 12 activités clés nécessaires à la préservation de la vie de la Nation.

Chaque activité clé fait l'objet d'une stratégie de sécurité spécifique fondée sur ses vulnérabilités propres qui vise à maintenir la continuité de l'activité, qu'elle soit concernée par l'origine de la crise ou qu'elle affronte les conséquences à titre collatéral.

Instruction du 16 mai 2023 relative à la gestion de la sécheresse.

Afin de faire face aux sécheresses hydrologiques, un dispositif d'anticipation, de gestion et d'évaluation est mis en œuvre par l'Etat en application de l'article L. 211-3 du Code de l'Environnement. Dans la continuité de l'instruction du 27 juillet 2021, la présente instruction précise le dispositif devant être mis en œuvre dans l'organisation de la gestion de la crise et la gestion des situations de pénurie d'eau, à la suite du retour d'expérience sur la gestion de l'eau lors de la sécheresse 2022. Pour aider à la mise en œuvre opérationnelle de ce dispositif dans les territoires, un guide national est annexé à l'instruction.

## Service public de l'assainissement

### *Réforme des redevances des agences de l'eau*

Cette réforme a été adoptée dans la loi de finance de l'année 2024. Il est prévu qu'elle soit effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Des textes d'application sont attendus courant 2024 et viendront préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Telle qu'adoptée dans la loi de finance 2024, cette réforme supprime certaines redevances existantes : pollution non-domestique et modernisation des réseaux de collecte (usage domestique et non-domestique). De même, cette réforme acte la fin de la prime pour performance épuratoire.



Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;
- deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement.

Ces deux dernières redevances seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir pour les services d'assainissement : la conformité en équipement et en performance ainsi que l'effectivité de l'autosurveillance du système d'assainissement (réseau de collecte et stations d'épuration).

Pour la redevance assainissement, la conformité en équipement, c'est-à-dire le respect des prescriptions de l'arrêté préfectoral (acte administratif), sera un critère à caractère rédhibitoire. Son non-respect obèrera toute possibilité de modulation de cette nouvelle redevance.

De plus, les services, en tant qu'autorité organisatrice, disposeront de la faculté de reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, qui seront appelées auprès d'eux sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur.

### **Réutilisation des Eaux Usées Traitées**

Le Plan Eau présenté fin mars 2023 comporte cinq mesures visant à faciliter le recours aux eaux non-conventionnelles (ENC - incluant les eaux usées traitées, mais également les eaux de pluie, les eaux grises, les eaux d'exhaure, etc) et contribuer ainsi aux économies de prélèvement d'eau sur un territoire. Ce plan fixe pour objectif de développer 1000 projets opérationnels d'ici 2027.

Cet objectif s'est traduit dès l'automne 2023 par la publication de textes réglementaires visant à faciliter le recours aux ENC tout en les encadrant. D'autres textes, portés à la consultation publique à la fin de l'année 2023 seront publiés au cours du premier semestre 2024. Ces textes (parus et à paraître) couvrent différents périmètres en termes d'eaux non-conventionnelles et de natures d'usage (domestiques, non-domestiques, agricoles, industriels, urbains, ...).

**Le décret du 29 août 2023** (JO du 30 Août 2023) vise à simplifier la procédure d'autorisation pour les usages des eaux usées traitées. Ce décret définit également les conditions pour l'utilisation, sans autorisation, des eaux de pluie pour les usages non domestiques. Outre des mesures de simplification administrative, ce décret supprime notamment la durée maximale de cinq ans auparavant fixée pour l'autorisation délivrée par le préfet pour les usages autres qu'irrigation et arrosage.

**L'arrêté du 14 décembre 2023** (JO du 21 décembre 2023) encadre les conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour l'arrosage d'espaces verts. Cet arrêté harmonise les exigences pour les espaces verts avec celles retenues pour l'irrigation agricole (voir arrêté ci-dessous) dans le cadre de l'alignement avec le règlement européen de mai 2020 relatif à la réutilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation agricole. Il fait évoluer le cadre national préexistant depuis 2010 pour les espaces verts, notamment via le recours à des barrières pour limiter les exigences.

**L'arrêté du 18 décembre** (JO du 28 décembre) fixe les conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation des cultures. Cet arrêté reprend le cadre fixé par le règlement européen du 25 mai 2020, notamment sur les seuils de qualité exigés selon les usages, la démarche d'évaluation et de gestion des risques à mettre en place ou les barrières pour limiter les exigences.

### **Retour au sol des boues d'épuration**

L'arrêté du 7 février 2023 (JO du 14 février 2023) abroge l'arrêté du 30 avril 2020 qui imposait l'hygiénisation des boues avant leur épandage (dans le contexte de la crise Covid). Cette abrogation fait suite à un avis du Haut Conseil de Santé Publique d'octobre 2022.

## Protection et surveillance des masses d'eau

Les arrêtés du 30 janvier 2023 (JO du 9 mars 2023) relatifs, respectivement, au programme d'action national (PAN) et aux programmes d'action Régionaux (PAR) marquent le lancement du septième programme d'actions contre les nitrates. Ces deux arrêtés sont complétés par le décret 2023-241 du 31 mars 2023 (JO du 1er avril 2023). Ce décret prévoit que les programmes d'actions régionaux peuvent désormais ajouter à la liste des zones sur lesquelles des mesures de renforcement sont prévues *“des zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine mentionnées au 1° du I de l'article R. 212-4, dont la teneur en nitrates est comprise entre 40 et 50 milligrammes par litre, en tenant notamment compte de l'évolution de cette teneur au cours des dernières années”*.

L'arrêté du 20 juin 2023 (JO du 27 juin 2023) précise les modalités avec lesquelles certaines Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) soumises à autorisation devront analyser les substances per- et polyfluoroalkylées (communément nommées PFAS) dans leurs rejets aqueux. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre du plan d'action ministériel PFAS présenté en janvier 2023. Les ICPE ciblées par cet arrêté sont les plus concernées par ces composés chimiques dont les STEU dites “industrielles” ou dites “mixtes” (recevant une part importante de rejets industriels en mélange d'eau usées domestiques).

Un arrêté du 28 juin 2023 (JO du 14 juillet 2023) est venu préciser les modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du code de l'environnement.

L'arrêté du 9 octobre 2023 (JO du 4 novembre 2023) est venu actualiser l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface. Ainsi, les règles de conformité locale des stations d'épuration (conformité dite locale de l'arrêté préfectoral) qui s'appuient sur les exigences de qualité des eaux superficielles sont susceptibles d'évoluer au cours des prochaines années.

## ICPE

L'instruction du 27 janvier 2023 précise les Orientations stratégiques pluriannuelles de l'inspection des installations classées. Deux nouveaux objectifs sectoriels : une action renforcée sur l'accidentologie des déchets et une approche plus structurée sur la qualité des sols.

Cette directive annonce la suppression du dispositif des garanties financières exigées pour la mise en sécurité des installations visées à l'article R. 516-1, 5° du code de l'environnement. Cette suppression est justifiée par le coût qu'il représente pour les exploitants, ainsi que par la charge administrative qu'il occasionne pour l'inspection des installations classées.

L'arrêté du 30 juin 2023 (JO du 5 juillet 2023) précise les conditions et les modalités des mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). Les ICPE concernées sont celles soumises à autorisation ou enregistrement. Les mesures de restriction sont fonction du niveau de gravité de la sécheresse sur le territoire concerné. En situation de crise, une réduction des prélèvements d'eau de 25 % pourra être exigée. L'arrêté prévoit des dérogations pour certaines activités jugées essentielles (par exemple la production et la distribution de l'eau potable) ou pour les installations ayant déjà réduit significativement leurs prélèvements depuis le 1er janvier 2018.

Enfin, une instruction du 15 décembre 2023 fixe les actions nationales 2024 de l'inspection des installations classées à savoir, la sobriété hydrique, les PFAS, les rejets de COV, les stockages d'ammonitrates, la réglementation post-Lubrizol et les trafics de DEEE. Localement, ces six objectifs seront complétés par six priorités fixées au niveau régional.

## Travaux à proximité des réseaux

La décision du 25 janvier 2023 (publiée le 17 février 2023) complète le fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement intitulé « guide technique des travaux » mentionné à l'article R. 554-29 du code de l'environnement de trois nouvelles annexes sous forme de fiches techniques.

L'arrêté du 29 août 2023 (JO du 16 septembre 2023) fixe, pour l'année 2023, 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](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de collecte et de transport en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

## Transition énergétique & environnementale

### *Accélération de la production d'énergies renouvelables*

La loi 2023-175 du 10 mars 2023 (JO du 11 mars 2023) relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables (dite loi "**APER**") a pour ambition de lever tous les obstacles au déploiement des projets d'énergies renouvelables. En effet, l'étude d'impact de ce texte législatif avait relevé l'important retard de la France, par rapport aux autres pays européens, dans le déploiement des moyens de production d'énergies renouvelables ; était notamment souligné le fait qu'il faut *"en moyenne 5 ans de procédures pour construire un parc solaire nécessitant quelques mois de travaux, 7 ans pour un parc éolien et 10 ans pour un parc éolien en mer"*).

La loi APER, qui est la première loi entièrement consacrée aux énergies renouvelables, met en oeuvre les mesures suivantes :

- Des mesures de simplification et d'accélération des procédures administratives des projets d'énergies renouvelables
- Les délais d'instruction pour les projets d'installations de production d'énergies renouvelables sont considérablement réduits. La durée maximale de la phase d'examen pour les projets situés en zone d'accélération ne pourra pas, en effet, dépasser trois mois. Mais elle pourra être portée à quatre mois sur décision motivée de l'autorité compétente.
- Un "réfèrent" préfectoral à l'instruction des projets de développement des énergies renouvelables et des projets industriels nécessaires à la transition énergétique est institutionnalisé. Il a pour mission de faciliter les démarches administratives des porteurs de projets et de coordonner les travaux des services chargés de l'instruction des autorisations.
- Une présomption de reconnaissance de la "raison impérieuse d'intérêt public majeur" (qui constitue un des trois critères pour l'octroi d'une dérogation espèces protégées) est mise en place pour les projets de production d'énergies renouvelables ou de stockage d'énergie dans le système électrique. Cette présomption sera précisée par un prochain décret en Conseil d'Etat, conformément à la décision du 9 mars 2023 du Conseil Constitutionnel portant sur la loi APER.
- Des dispositions relatives aux contentieux des autorisations environnementales sont également insérées. Le juge administratif aura l'obligation de régulariser l'autorisation environnementale en cours d'instance lorsque cela sera possible, ce qui permettra d'éviter l'annulation totale des autorisations environnementales, lorsque le vice qui affecte leur légalité peut être régularisé.
- Des mesures pour intégrer les collectivités locales au déploiement des énergies renouvelables

- Les communes et les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ont pour rôle de définir les zones d'accélération pour l'implantation d'installations terrestres de productions d'énergies renouvelables. Ces zones d'accélération doivent présenter un potentiel permettant d'accélérer la production d'énergies renouvelables sur le territoire concerné et contribuer à la solidarité entre les territoires. Elles ne doivent pas être comprises dans un parc national ni une réserve naturelle.
  - Le comité régional de l'énergie intervient dans un second temps, afin de contrôler les zones d'accélération définies. Si son avis conclut que ces zones ne sont pas suffisantes pour l'atteinte des objectifs régionaux, les communes doivent identifier d'autres zones. Les communes qui transmettent les zones d'accélération définies peuvent également choisir les secteurs où est exclue l'implantation d'installations de production d'énergies renouvelables.
- Des mesures pour accélérer le développement du solaire photovoltaïque, de l'agrivoltaïsme et de l'éolien en mer
- L'installation de panneaux solaires près des autoroutes et des grands axes routiers, ainsi que dans les communes de montagne, est facilitée. Des dérogations à la loi Littoral sont également possibles afin de mettre en place des panneaux solaires sur les terrains en friche. Par ailleurs, les parcs de stationnement extérieurs de plus de 1500 m<sup>2</sup> ont l'obligation d'être équipés, sur au moins la moitié de leur superficie, d'ombrières photovoltaïques.
  - Un volet sur "l'agrivoltaïsme" est également créé pour permettre le déploiement des installations agrivoltaïques compatibles avec la production agricole. Un décret déterminera prochainement les conditions de déploiement et d'encadrement de l'agrivoltaïsme.
  - Une planification de l'éolien en mer est instaurée. Ainsi, le document stratégique de façade établit, pour chaque façade maritime, une cartographie des zones maritimes et terrestres prioritaires pour l'implantation d'installations d'éoliennes en mer et de leurs ouvrages de raccordement au réseau public de transport d'électricité.
- Des mesures pour le financement des énergies renouvelables
- Afin d'aider les collectivités à financer leurs projets en matière d'énergies renouvelables, un mécanisme de redistribution de la valeur générée par ces projets est mis en place. Les lauréats d'appels d'offres ou d'appels à projets en matière d'énergies renouvelables doivent ainsi participer au financement des projets en faveur de la transition énergétique, de la sauvegarde ou de la protection de la biodiversité ou de l'adaptation au changement climatique et de la protection ou la sauvegarde de la biodiversité.

### **Evaluation environnementale**

Arrêté du 16 janvier 2023 (JO du 7 février 2023) modifiant l'arrêté du 12 janvier 2017 fixant le modèle du formulaire de la « demande d'examen au cas par cas » en application de l'article R. 122-3-1 du code de l'environnement.

Conformément à l'article R. 122-3-1 du code de l'environnement, le maître d'ouvrage d'un projet relevant d'un examen au cas par cas dans le cadre de l'évaluation environnementale doit renseigner les informations exigées dans un formulaire, adressé par voie électronique ou par pli recommandé à l'autorité chargée de l'examen au cas par cas.

Le nouveau modèle du formulaire pour la demande d'examen au cas par cas de l'évaluation environnementale (enregistrée sous le numéro **CERFA 14734\*04**), sa notice explicative (enregistrée sous le numéro **51656#05**) et le bordereau des pièces à joindre ont été fixés par un arrêté du 16 janvier 2023.

L'arrêté du 12 janvier 2017 fixant le précédent modèle est ainsi abrogé.

Les modifications apportées par rapport à l'ancien formulaire portent notamment sur :

- l'intégration de la "clause-filet" prévue par le décret n° 2022-422 du 25 mars 2022 et la possibilité donnée au porteur de projet de saisir volontairement l'autorité chargée de l'examen au cas par cas, lorsque son projet se situe en-deçà des seuils de la nomenclature ;
- la mise en oeuvre de la distinction prévue par le décret n° 2020-844 du 3 juillet 2020 entre l'autorité chargée de l'examen au cas par cas et l'autorité environnementale ;
- l'obligation pour le maître d'ouvrage de tenir compte des résultats disponibles d'autres évaluations pertinentes des incidences sur l'environnement requises au titre d'autres législations applicables, afin que la France soit en conformité avec la directive 2014/52/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 modifiant la directive 2011/92/UE.

L'arrêté du 16 janvier 2023 précise également que le document dans lequel doivent être indiquées "*les informations nominatives relatives au maître d'ouvrage ou pétitionnaire*", annexé au formulaire de demande d'examen au cas par cas, doit être joint à la demande. Une fois renseigné, celui-ci ne sera pas publié sur le site internet de l'autorité environnementale.

L'ensemble de ces documents peut être obtenu auprès des autorités chargées de l'examen au cas par cas (selon les hypothèses, le ministre chargé de l'environnement, la formation d'autorité environnementale de l'IGEDD ou plus fréquemment le ou les préfets de région) et sont accessibles en ligne.

Un arrêté du 16 juin 2023 (JO du 30 juin) fixe le modèle national de la demande d'autorisation environnementale.

Ainsi, pour la demande d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-1 du code de l'environnement, et conformément à l'article D. 181-13-1 du même code, le demandeur peut utiliser le formulaire CERFA n° **15964\*03** mis à disposition en ligne.

Cet arrêté abroge l'arrêté du 28 mars 2019 qui fixait le précédent formulaire à utiliser.

Décret n° 2023-1103 du 27 novembre 2023 (JO du 29 novembre 2023) relatif à la notification des recours en matière d'autorisations environnementales

Une obligation de notification des recours contre les autorisations environnementales a été introduite par la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergie renouvelable, à peine d'irrecevabilité.

Ce faisant, le législateur a souhaité appliquer, au contentieux de l'autorisation environnementale, une condition de recevabilité du recours qui existe déjà dans le contentieux de l'urbanisme. L'objectif de cette mesure est d'assurer l'information du bénéficiaire de l'autorisation environnementale mais aussi de tenter d'écarter des recours dont l'auteur n'aura pas respecté cette obligation de notification.

Les modalités de cette obligation ont dès lors été précisées par le décret n° 2023-1103 du 27 novembre 2023.

En premier lieu, cette obligation de notification concerne :

- les recours contentieux contre les autorisations environnementales et décisions afférentes prises sur le fondement des articles L. 181-9, L. 181-14, L. 181-15 et L. 181-15-1 du code de l'environnement (arrêté imposant des prescriptions supplémentaires, arrêté pris suite à une modification de l'installation ou un changement d'exploitant, transfert d'autorisation) ;
- les recours contentieux contre les décisions juridictionnelles statuant sur ces mêmes décisions ;
- les recours administratifs contre ces décisions.

Pour les deux premiers types de recours, le requérant est tenu de les notifier à l'émetteur de la décision contestée et au destinataire de la décision. À défaut, le recours sera déclaré irrecevable (Article R. 181-51 du code de l'environnement).

En revanche, pour les recours administratifs contre ces mêmes décisions, seul le bénéficiaire doit être notifié (puisque le recours administratif est, par définition, envoyé à l'émetteur de la décision). La sanction d'une absence de notification est l'absence de prolongation du délai de recours contentieux (Article R. 181-51 du code de l'environnement).

En second lieu, sur les modalités pratiques de la réalisation de cette notification, le décret précise que :

- La notification mentionnée doit être réalisée par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de quinze jours francs suivant le dépôt du recours contentieux ou la date d'envoi du recours administratif ;
- La notification d'un recours à l'émetteur de la décision et au bénéficiaire de la décision est considérée comme effectuée à la date d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception, attestée par le certificat de dépôt de ladite lettre auprès des services postaux.

Les dispositions énoncées s'appliquent également à une décision refusant le retrait ou l'abrogation d'une autorisation environnementale ou des autres décisions mentionnées.

Enfin, l'obligation de notification doit être mentionnée dans le corps même de la décision relative à une autorisation environnementale, ainsi que lors de son affichage et de sa publication (articles R.181-50 et R.181-51 du code de l'environnement).

### **Lutte contre les atteintes environnementales**

Décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023 relatif à la coordination en matière de politique de l'eau et de la nature et de lutte contre les atteintes environnementales

La justice environnementale continue de se structurer. Après la mise en place, par la loi du 24 décembre 2020, de "Pôles régionaux spécialisés en matière d'atteintes à l'environnement" (**PRE**), le décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023 (JO du 15 septembre 2023) créé, dans chaque département, deux nouveaux organes administratifs : une "mission inter-service de l'eau et de la nature" (**MISEN**) et un "comité opérationnel de lutte contre la délinquance environnementale" (**COLDEN**).

Ainsi, la MISEN est placée sous la présidence du préfet de département et détermine les priorités en matière de police de l'eau, des milieux aquatiques et de la nature et organise l'action des services et établissements publics en conséquence. Elle dispose de missions diverses telles que la coordination et l'évaluation des politiques de l'eau et de la nature en fonction des enjeux locaux, ainsi que l'établissement des plans/schémas/programmes nécessaires à la mise en œuvre des politiques de l'eau et de la nature.

La MISEN est composée de représentants des services déconcentrés et des établissements publics de l'État compétents dans les domaines de l'eau et de la nature. Le ou les procureurs de la République territorialement compétents sont associés aux travaux de cette mission inter-services, notamment à l'élaboration du projet de plan de contrôle inter-services annuel pour l'eau et la nature. En tant que de besoin, tout service ou structure dont les compétences sont utiles est également associé aux travaux de la mission inter-services.

Le COLDEN est quant à lui présidé par le ou les procureurs de la République territorialement compétents et a pour mission de veiller aux échanges d'informations concernant les atteintes à l'environnement entre les autorités et services concernés, d'exploiter ces informations afin que le ou les procureurs de la République puissent apprécier l'opportunité de diligenter une enquête pénale.

Le COLDEN a également pour mission de coordonner l'action judiciaire avec l'action administrative, ainsi que les réponses pénales et administratives qui ont vocation à être apportées aux atteintes à l'environnement constatées sur le ressort. Il est par ailleurs compétent pour les infractions prévues par le code de



l'environnement ainsi que pour celles qui, bien qu'elles ne soient pas prévues par ce code, présentent un lien avec la protection de l'environnement.

Le COLDEN est composé notamment du préfet de département ou de son représentant, des représentants des services de l'Etat, des établissements publics de l'Etat compétents en matière de lutte contre les atteintes à l'environnement et des services de police judiciaire concernés par les procédures.

Enfin, les membres permanents de la MISEN et ceux du COLDEN se réunissent conjointement tous les ans sous la présidence conjointe du préfet de département et du ou des procureurs de la République territorialement compétents.

Instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023 relative à la coordination en matière de politique de l'eau et de la nature et de lutte contre les atteintes environnementales.

Dans le prolongement du décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023, qui institutionnalise dans chaque département une "mission inter-services de l'eau et de la nature" (**MISEN**) et un "comité de lutte contre la délinquance environnementale" (**COLDEN**), une instruction ministérielle du 16 septembre 2023 (publiée le 2 octobre 2023) vient préciser les conditions de mise en oeuvre de ces deux instances.

Ainsi, l'instruction décrit, dans une première partie, le périmètre d'intervention de la MISEN.

Il est souligné que la MISEN assure "la lisibilité, la cohérence et l'efficacité des actions administratives de l'Etat dans les domaines de la gestion de l'eau, des milieux aquatiques, de la biodiversité et la protection des espaces naturels". Cette instance doit permettre "une approche globale des questions liées à l'ensemble des politiques relatives à l'eau et à la nature en coordonnant l'action des services déconcentrés et des établissements publics de l'Etat concernés".

Les différentes missions de la MISEN, telles qu'énoncées par le décret du 13 septembre 2023, sont explicitées par l'instruction, qui indique notamment les actions devant être mises en oeuvre pour pouvoir les remplir. L'instruction précise également la composition de cette instance (les membres permanents, associés et experts) et fixe son organisation interne (secrétariat, comités, groupes de travail spécifiques...).

Dans une seconde partie, l'instruction décrit le périmètre d'intervention du COLDEN.

Il est souligné que cette instance a vocation à "mettre en place des stratégies mobilisant l'ensemble des leviers d'action administratif et judiciaires et à permettre la mise en oeuvre de sanctions tant administratives que pénales". Les missions du COLDEN, telles qu'énoncées par le décret du 13 septembre 2023, sont développées de manière très détaillée. L'instruction précise également la composition de cette instance et fixe son organisation interne.

Enfin, dans une troisième partie, l'instruction définit les objectifs, composition et organisation de la réunion annuelle des membres permanents de la MISEN et du COLDEN, lors de laquelle est assurée l'articulation des missions de ces deux instances.

Circulaire de politique pénale du 9 octobre 2023 en matière de justice pénale environnementale

La circulaire de politique pénale en date du 9 octobre 2023 (publiée le 10 octobre 2023) précise les moyens mis en oeuvre en vue de permettre le développement du contentieux pénal environnemental. Elle rappelle le caractère technique et hétérogène de ce contentieux, qui nécessite une réponse pénale adaptée à ces spécificités.

Cette circulaire affiche dès lors un triple objectif :

- Renforcer la coordination de l'action administrative et judiciaire à travers le déploiement des comités opérationnels de lutte contre la délinquance environnementale (COLDEN)

La circulaire s'inscrit dans le prolongement, d'une part, du décret n°2023-876 du 13 septembre 2023 institutionnalisant les Comités opérationnels de lutte contre la délinquance environnementale (**COLDEN**) et,



d'autre part, de l'instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023, qui détaille le fonctionnement des COLDEN, aux côtés de celui des missions inter-services de l'eau et de la nature (**MISEN**).

En effet, la circulaire complète ce dispositif en donnant aux COLDEN les missions suivantes:

- assurer une coordination effective entre les autorités administratives et judiciaires (ce qui faisait jusqu'à présent défaut);
- recenser les problématiques environnementales propres à un territoire et définir les réponses à y apporter, en orientant, en accompagnant et en structurant l'action des services d'enquête.

La circulaire souligne également que la coordination passera par le fait, pour les services enquêteurs, d'informer à la fois le parquet dont ils dépendent et le parquet du Pôle Régional Environnemental (**PRE**) compétent.

- Renforcer l'efficacité des enquêtes judiciaires traitant des atteintes à l'environnement

La circulaire insiste sur la nécessité d'identifier rapidement les services d'enquêtes les plus compétents et de disposer d'un cadre juridique plus efficient pour mener les investigations. Elle propose ainsi les mesures suivantes :

- développer le recours à la cosaisine, qui permettra aux services d'enquête de police ou de gendarmerie, pour les contentieux environnementaux pointus, d'intervenir avec des fonctionnaires et agents habilités des administrations spécialisés disposant d'une expertise environnementale ;
- relever, dès que possible, l'existence de circonstances aggravantes de bande organisée afin de renforcer les sanctions mais également de mobiliser des techniques spéciales d'enquête plus efficaces (surveillance, infiltration, sonorisation, interception de correspondances...) ;
- poursuivre les actions de formation des magistrats ainsi que des fonctionnaires et agents des administrations spécialisées.

- Mise en œuvre d'une réponse pénale ferme et adaptée en matière environnementale

La circulaire préconise de :

- accroître le recours à la convention judiciaire d'intérêt public environnementales (CJIPE), créée par la loi n° 2020-1672 du 24 décembre 2020, chaque fois que cela s'avère opportun;
- imposer de manière systématique la remise en état de l'environnement, l'objectif de cette remise en état (que ce soit en réparation ou compensation) étant l'absence de perte nette de biodiversité ;
- fixer une amende pénale, proportionnée et dissuasive, qui doit être envisagée comme une sanction autonome ;
- privilégier une réponse pénale pédagogique (via des stages de citoyenneté à contenu spécialisé ou du travail d'intérêt général à vocation écologique) pour les infractions de basse intensité n'ayant pas entraîné de dommages environnementaux graves et irréversibles.
- relever de manière systématique les infractions de faux et d'usage de faux lorsqu'elles sont constituées, ce qui est fréquemment le cas, notamment dans l'hypothèse de trafic de déchets ou de trafic d'espèces animales protégées.

## 6.8 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 à l'opérateur 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).

### **Assiette de la redevance d'assainissement :**

Volume total facturé aux usagers du service.

### **Arrêté d'autorisation de déversement :**

Arrêté autorisant le déversement signé par la collectivité compétente en matière de collecte des eaux usées au lieu où sont rejetés les effluents du bénéficiaire de l'arrêté.

### **Bilans disponibles :**

Sur une usine de dépollution, les bilans disponibles sont les bilans 24h réalisés, exception faite des bilans inutilisables.

### **Capacité épuratoire :**

Capacité de traitement des ouvrages d'épuration donnée par le constructeur. Elle s'exprime en capacité épuratoire (kg de DBO<sub>5</sub>/jour) et en capacité hydraulique (m<sup>3</sup>/jour) ou en équivalent-habitants.

### **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 Eau 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 50001 :**

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia eau 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 ISO 45001:**

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.

#### **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P203.3] :**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P204.3] :**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P205.3] :**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P 254.3] :**

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement

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

#### **Conformité réglementaire des rejets :**

Il s'agit de la conformité des rejets aux prescriptions réglementaires (nationales ou locales par arrêté préfectoral).

#### **DBO<sub>5</sub> :**

Demande biochimique en oxygène pendant 5 jours. La DBO<sub>5</sub> est l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

#### **DCO :**

Demande chimique en oxygène. La DCO est l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

#### **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).

#### **Equivalent-habitant :**

Il s'agit d'une unité de mesure de la pollution. Un équivalent-habitant correspond au flux journalier moyen de pollution produit par un habitant, soit 60 grammes de DBO<sub>5</sub> par jour.

#### **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées [P202.2] :**

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 110 points pour les services n'exerçant pas la mission de collecte.

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

#### **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte [P255.3] :**

Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120 points, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution...)).

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

#### **Matières sèches (boues de dépollution) :**

Matières résiduelles après déshydratation complète des boues, mesurées en tonnes de MS.

#### **MES :**

Matières en suspension. Les MES sont l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

#### **Nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (Estimation du) [D201.0] :**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement. 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.

#### **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau [P252.2] :**

L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

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

#### **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration [D203.0] :**

Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

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

#### **Réseau de collecte des eaux usées :**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

### **Station d'épuration (ou usine de dépollution) :**

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

### **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation [P206.3] :**

Cet indicateur mesure la proportion des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

Une filière est dite « conforme » si la filière de traitement est déclarée ou autorisée selon sa taille et si le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur. Les refus de dégrillage et les boues de curage ne sont pas pris en compte.

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

### **Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif [P301.3] :**

Cet indicateur évalue le pourcentage d'installations d'assainissement non collectif conformes, après contrôle, à la réglementation sur l'ensemble des installations contrôlées depuis la création du service. L'indicateur traduit la proportion d'installations d'assainissement non collectif ne nécessitant pas de travaux urgents à réaliser. Il s'agit du ratio correspondant à la somme du nombre d'installations neuves ou à réhabiliter contrôlées conformes à la réglementation et du nombre d'installations existantes qui ne présentent pas de danger pour la santé des personnes ou de risque avéré de pollution de l'environnement rapportée au nombre total d'installations contrôlées (arrêté du 2 décembre 2013).

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

### **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers [P251.1] :**

Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement/inondation dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis. Les débordements résultant d'une obstruction du réseau due à l'utilisateur ne sont pas pris en compte.

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

### **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [P201.1] :**

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

### **Taux d'impayés [P257.0] :**

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 de réclamations [P258.1] :**

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est mis 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 à 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. (Arrêté du 2 mai 2007)

## 6.9 Autres annexes

### ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **Willis Towers Watson France**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 707, dont le siège est sis :

33/34 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 2023/FR/PDBI/0001 par CODEVE Insurance Company DAC, Elm Park, Merrion Road, Dublin D04 P231, 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](http://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 :

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS

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

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

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

La présente attestation est valable du 1er Janvier 2023 jusqu'au 31 Décembre 2023, 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 30 Décembre 2022

**Willis Towers Watson France**  
Société par Actions Simplifiée au capital de 1 432 600 euros  
33/34 quai de Dion Bouton - 92800 Puteaux  
Tél. 01 41 43 50 00  
911 240 637 RCS Nanterre - N° FR 61311240637  
Immatriculation ORIAS 07001707



**Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux**

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

**VEOLIA ENVIRONNEMENT**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218523** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incombent du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

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

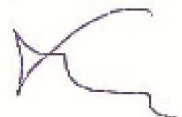
Période de la police du 01/01/2023 au 31/12/2023 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2023 au 31/12/2023 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 16/12/2022

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 :

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218423** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incombent 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.

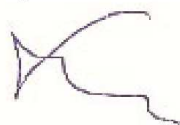
Période d'assurance du 01/01/2023 au 31/12/2023

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 23/12/2022

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :





- 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

#### 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 :

#### SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA SMA SA

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





- Réseaux de chaleur : 3 000 000 € HT
- Eoliennes : 3 000 000 € HT y compris honoraires pour la part concernant l'infrastructure
- Installations photovoltaïques (au sol et sur un ouvrage non soumis) : 3 000 000 € HT
- Cuves et réservoirs : 3 000 000 € HT
- Réseaux enterrés : 10 000 000 € HT

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

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

les conséquences des responsabilités énumérées ci-dessous :

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

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 22/12/2022

Le Président du Directoire  
Par délégation



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

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





|                                                                                                                                                          |                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Notre référence à rappeler<br>dans toute correspondance :                                                                                                |                                                                                 |
| N° ASSURE : F18746E<br>N° CONTRAT : 1351.001 / 2 85834<br>N° SIREN : 572 025 526                                                                         |                                                                                 |
| Pour tout renseignement contacter :<br>SMA SA Grands Comptes Entreprises<br>8 rue Louis Armand CS 71201<br>75738 Paris Cedex 15<br>Tél. : 01.40.59.70.00 | VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES<br>EAUX<br>21, rue La Boétie<br>75008 PARIS |

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

**Période de validité : du 01/01/2023 au 31/12/2023**

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](http://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](http://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 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 ou à des recommandations professionnelles acceptées par la C2P,
  - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié 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'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,
  - procédés ou produits faisant l'objet, au plus tard le jour de la réception (au sens de l'article 1792-6 du code civil), d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (Atex) avec avis favorable,

Les règles professionnelles acceptées par la C2P (commission prévention produits mis en œuvre par l'Agence Qualité Construction), les recommandations professionnelles acceptées par la C2P et les procédés ou produits mis en observation par la C2P sont consultables sur le site de l'Agence Qualité Construction ([www.qualiteconstruction.com](http://www.qualiteconstruction.com)).

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

#### SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA SMA SA

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)







## 2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

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

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](http://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 22/12/2022

Le Président du Directoire  
Par délégation



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

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



**Ressourcer le monde**

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

**[www.veolia.com](http://www.veolia.com)**