

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

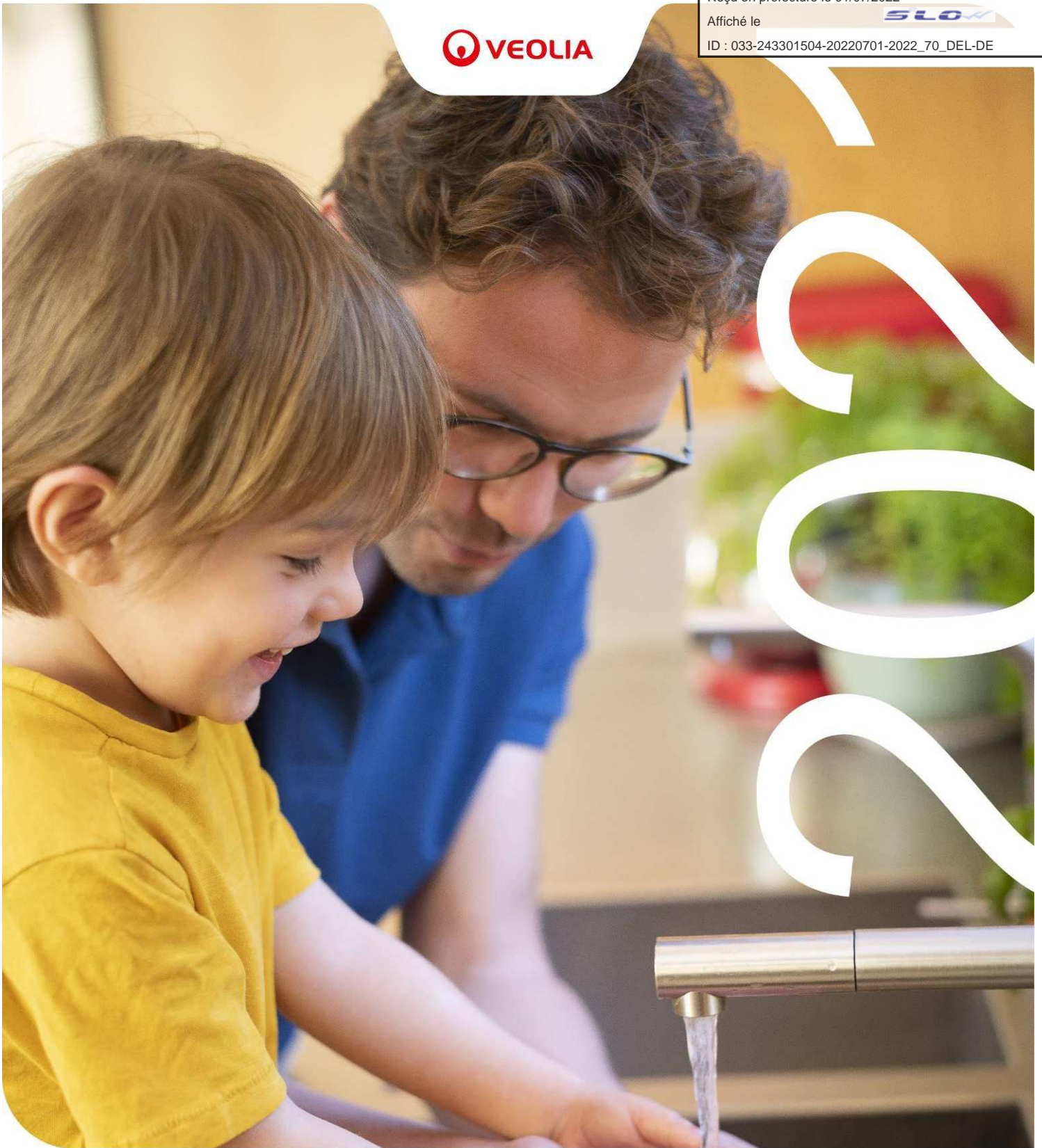
Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le

SLO

ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

 **VEOLIA**



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE




COBAN - Biganos-AEP

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

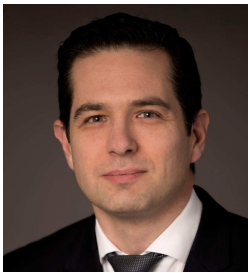
Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence,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

REPERES DE LECTURE

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

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

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégué 2021

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

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

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

Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

PRESENTATION Eau France

Contribuer au progrès humain

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

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

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

Placer l'eau au coeur de la Transformation écologique

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

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

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

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

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

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

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

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

Offres innovantes Veolia

Acteur majeur des services environnementaux Veolia poursuit une politique d'innovation qui lui permet de développer des solutions pour répondre aux enjeux de la transformation écologique. Nous sommes fiers de vous présenter 3 solutions fruits de la recherche et développement du groupe Veolia.

VIGIE COVID-19

SURVEILLANCE DU CORONAVIRUS SARS-COV-2 DANS LES EAUX USÉES

Offrir un temps d'avance dans le suivi de l'épidémie



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



Veolia Eau poursuit le développement **de la suite logicielle TELEO pour exploiter toute la richesse du télérelevé.** Teleo Alarmes constitue **la tour de contrôle du télérelevé.**

L'ensemble des ces 3 solutions vous sont présentées et détaillées en Annexe « Offres innovantes Veolia ».

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE	81.1	<i>Un dispositif à votre service</i>	91.2	<i>Présentation du contrat</i>	
111.3	<i>Les chiffres clés</i>	121.4	<i>L'essentiel de l'année 2021</i>	131.5	<i>Les indicateurs réglementaires</i>
2021	161.6	<i>Autres chiffres clés de l'année 2021</i>	171.7	<i>Le prix du service public de l'eau</i>	192. LES
CONSOUMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION		202.1	<i>Les consommateurs abonnés du service</i>	222.3	
212.2	<i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous</i>			222.3	
<i>Données économiques</i>		243.	LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	263.1	<i>L'inventaire des</i>
<i>installations</i>	273.2	<i>L'inventaire des réseaux</i>	283.3	<i>Les indicateurs de suivi du patrimoine</i>	303.4
<i>Gestion du patrimoine</i>		323.5	<i>Propositions d'améliorations du patrimoine</i>	364.	LA PERFORMANCE ET
L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE		394.1	<i>La qualité de l'eau</i>	404.2	<i>La maîtrise</i>
<i>des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau</i>		434.3	<i>La maintenance du patrimoine</i>	484.4	<i>L'efficacité environnementale</i>
484.4	<i>L'efficacité environnementale</i>	535.	RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	555.1	<i>Le Compte</i>
<i>Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)</i>		565.2	<i>Situation des biens</i>	595.3	<i>Les</i>
<i>investissements et le renouvellement</i>		606.	ANNEXES	626.1	<i>La facture 120 m³</i>
<i>consommateurs par commune</i>		646.3	<i>La qualité de l'eau</i>	656.4	<i>Les données</i>
746.5	<i>Annexes financières</i>	756.6	<i>Engagements à incidence financière</i>	856.7	
<i>Reconnaissance et certification de service</i>		886.8	<i>Actualité réglementaire 2021</i>	916.9	<i>Glossaire</i>
1076.10	<i>Attestations d'assurances</i>	1136.11	<i>Autres annexes</i>	1216.12	<i>Offres innovantes VEOLIA</i>
<i>Prévention, Santé et Sécurité</i>		125		1226.13	

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le

SLO

ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

1.

L'ESSENTIEL DE
L'ANNÉE



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

1.1 Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Accueil de CESTAS

Place Haitza
33 610 CESTAS

Ouvert au public
du lundi au vendredi
De 9h à 12h



TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



www.eau.veolia.fr

Pour toutes vos démarches en ligne



Service pour les sourds ou malentendants accessible depuis notre site internet



05 61 80 09 02

Du lundi au vendredi : 8h – 19h

Samedi : 9h – 12h

Urgences techniques 7j/7 et 24h/24



Nos Apps

disponibles sur iOS et Android



Veolia Eau

TSA 40118

37911 Tours Cedex 9








LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

PRÉSENTATION

(RESERVE A UN USAGE STRICTEMENT INTERNE)

Accueil Clientèle (24h/24h – 7j/7j) : 05.61.80.09.02 (seul n° à communiquer aux clients)

N° Astreinte (Local) : 06.12.83.11.82 (réservé aux élus/collectivités)

SERVICE GIRONDE LANDES : Appel en cas de problèmes techniques, fuites, nouveaux branchements...	
 <p>Isabelle NEVEU <i>Manager de Service Local</i> Tél : 06.23.23.47.31 @ : isabelle.m.neveu@veolia.com</p>	 <p>Nicolas ONILLON <i>Responsable d'Exploitation</i> Tél : 06.09.82.33.03 @ : nicolas.onillon@veolia.com</p>
 <p>Guillaume SIX <i>Responsable d'équipe Municipale</i> Tél : 06.13.46.59.71 @ : guillaume.six@veolia.com</p>	 <p>David NADAL <i>Référent Équipe Municipale</i> Tél : 06.29.91.58.52 @ : david.nadal@veolia.com</p>
SERVICE TRAVAUX NEUFS USINES	
 <p>Aurélie SARHY <i>Responsable Travaux Neufs Usines</i> Tél : 06.28.51.27.03 @ : aurelie.sarhy@veolia.com</p>	
SERVICE CLIENTÈLE : Nouvel abonné, résiliation, facturation, FSL...	
 <p>Anne Laure GUIDA-VOLCKAERT <i>Directrice des Consommateurs</i> Tél : 06.22.90.20.11 @ : anne-laure.guida-volckaert@veolia.com</p>	 <p>Isabelle PIOT <i>Service Consommateurs</i> Tél : 06.16.47.33.36 @ : isabelle.piot@veolia.com</p>
DIRECTION :	
 <p>Arnaud LAVALETTE <i>Directeur de Territoire</i> Tél : 06.16.78.55.15 @ : arnaud.lavalette@veolia.com</p>	
 <p>Jean-Marc BOUDEY <i>Directeur du Développement</i> Tél : 06.34.44.72.76 @ : jean-marc.boudey@veolia.com</p>	 <p>Frank ZEISLER <i>Directeur des Opérations</i> Tél : 06.23.85.51.68 @ : frank.zeisler@veolia.com</p>
 <p>Yann EVEN <i>Contrôleur de gestion</i> Tél : 06.60.68.32.52 @ : yann.even@veolia.com</p>	 <p>Marie-Eve LANTRADE <i>Assistante</i> Tél : 06.13.58.10.38 @ : marie-eve.lantrade@veolia.com</p>

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	BIGANOS
✓ Numéro du contrat	I5240
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2012
✓ Date de fin du contrat	31/12/2023
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
Achat	SALLES ET MIOS - (SI)	Convention achat d'eau au Syndicat de Salles-Mios

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	01/01/2020	- Substitution de la COBAN en qualité d'autorité concédante à la commune, antérieurement compétente. - précisions sur les conséquences du transfert d'autorité concédante en termes de flux financiers (tva et reversement de la part collectivité).
1	21/12/2016	Intégration ouvrages, achat en gros à la commune de Mios, modification programme de renouvellement, gestion des données, nouveau règlement de service, traitement des surconsommations, loi brottes, loi Grenelles 2, modification tarifaire

1.3 Les chiffres clés

COBAN pour Biganos-AEP

Chiffres clés



11 043

Nombre d'habitants desservis



5 093

Nombre d'abonnés
(clients)



2

Nombre d'installations de
production



1

Nombre de réservoirs



144

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



83,4

Rendement de réseau (%)



137

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4 L'essentiel de l'année 2021

1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

- Lancement par la COBAN du renouvellement de la canalisation située Avenue des Boïens et planification de la Rue des Gaillards.
- Mise en place d'un analyseur de chlore en continu sur l'eau distribuée par la production de TAGON.
- Recherche et localisation d'une importante fuite située sous le trottoir Avenue de la Côte d'Argent. Cette fuite s'est déclenchée sur une canalisation en 60 Fte sous des fourreaux électriques. Ainsi l'eau engendrée par la fuite pénétrait dans ces fourreaux, traversait l'avenue de la côte d'argent puis remontait dans un fond de regard pluvial pour s'y écouler. Il n'y avait donc pas de remontée d'eau à la surface.
- Réalisation d'un second nettoyage du réservoir de facture afin de permettre l'expertise structurelle de l'intérieur de la bâche de stockage.

1.4.2 Propositions d'amélioration

- Mise en place d'une régulation de pression sur les pompes de reprise TUILERIES vers Bourg et TAGON afin d'assurer la continuité de la distribution de l'eau pendant les travaux de réhabilitation du château d'eau.
- Mise en place d'un analyseur de chlore sur le CHÂTEAU DE FACTURE.

✓ Prévention Santé Sécurité

Les engagements prévention santé sécurité du groupe Veolia Eau France pour la période 2021 – 2023 sont détaillés en annexe « Prévention Santé et sécurité ».

✓ Analyse de conformité des équipements de travail

Le diagnostic des organes en mouvement et l'identification des risques mécanique est présenté en annexe « Prévention Santé et sécurité ».

1.4.3 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 recalculer 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 ont été définis à l'article 14.1 Conditions de réexamen de la rémunération du Délégué.

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

- ✓ L'instruction CVM
- ✓ Le PGSSE en eau potable
- ✓ L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 relative aux métabolites de pesticides
- ✓ Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine
- ✓ L'analyse des risques et défaillances
- ✓ 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 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

Le détail des 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.

1.4.4 Evolutions réglementaires

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. Cette année la sélection porte sur les sujets suivants :

- ✓ Dérèglement climatique et résilience des territoires
- ✓ Crise relative à l'approvisionnement la hausse des cours des matières premières
- ✓ **Métabolites de pesticides**
- ✓ **Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine**
- ✓ Commande Publique
- ✓ Suites de la crise sanitaire
- ✓ Services publics locaux
- ✓ Service public de l'eau potable
- ✓ Transition énergétique

L'ensemble de ces évolutions réglementaires vous sont présentées et détaillées au chapitre 6 « Actualité réglementaire 2021 ».

1.1 Les indicateurs réglementaires 2021

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	10 823	11 043
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Déléataire	1,22 €/m ³	1,27 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	90,9 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	98	108
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	89,8 %	83,4 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	1,72 m ³ /jour/km	2,82 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	1,62 m ³ /jour/km	2,72 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,37 %	0,54 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	3	7
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	133	118
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	2,40 u/1000 abonnés	1,57 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	1,61 %	1,64 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	3,80 u/1000 abonnés	2,16 u/1000 abonnés

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

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

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

1.2 Autres chiffres clés de l'année 2021

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	675 138 m ³	702 121 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	664 303 m ³	682 340 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	7 366 m ³	7 673 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	671 669 m ³	690 013 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	1 656 m ³	1 739 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	603 043 m ³	575 111 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	24	27
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre d'installations de production	Délégataire	2	2
	Capacité totale de production	Délégataire	5 897 m ³ /j	5 897 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1	1
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 600 m ³	1 600 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	143 km	144 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	116 km	116 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	4 601	4 641
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	33	40
	Nombre de compteurs	Délégataire	5 284	5 365
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	56	146
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	4 999	5 093
	- Abonnés domestiques	Délégataire	4 997	5 091
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	2	2
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0	0
	Volume vendu	Délégataire	584 078 m ³	544 208 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	582 710 m ³	542 328 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	1 368 m ³	1 880 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	/	/
	Consommation moyenne	Délégataire	148 l/hab/j	137 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	119 m ³ /abo/an	110 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
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	90 %	77 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Energie relevée consommée	Délégataire	362 545 kWh	364 801 kWh

1.3 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

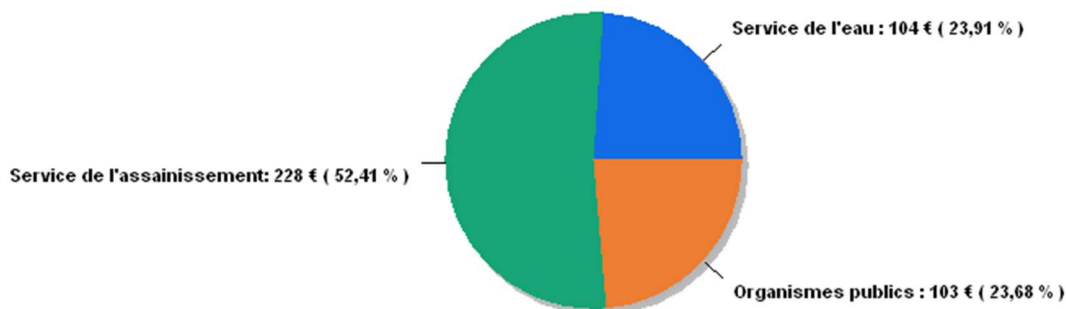
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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

BIGANOS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2022	Montant Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2022	N/N-1
Part délégataire			51,89	53,76	3,60%
Abonnement			15,44	16,00	3,63%
Consommation	120	0,3147	36,45	37,76	3,59%
Part communale			38,80	42,80	10,31%
Abonnement			13,00	13,00	0,00%
Consommation	120	0,2483	25,80	29,80	15,50%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0660	8,95	7,92	-11,51%
Organismes publics			39,60	39,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Total € HT			139,24	144,08	3,48%
TVA			7,66	7,92	3,39%
Total TTC			146,90	152,00	3,47%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,22	1,27	4,10%

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

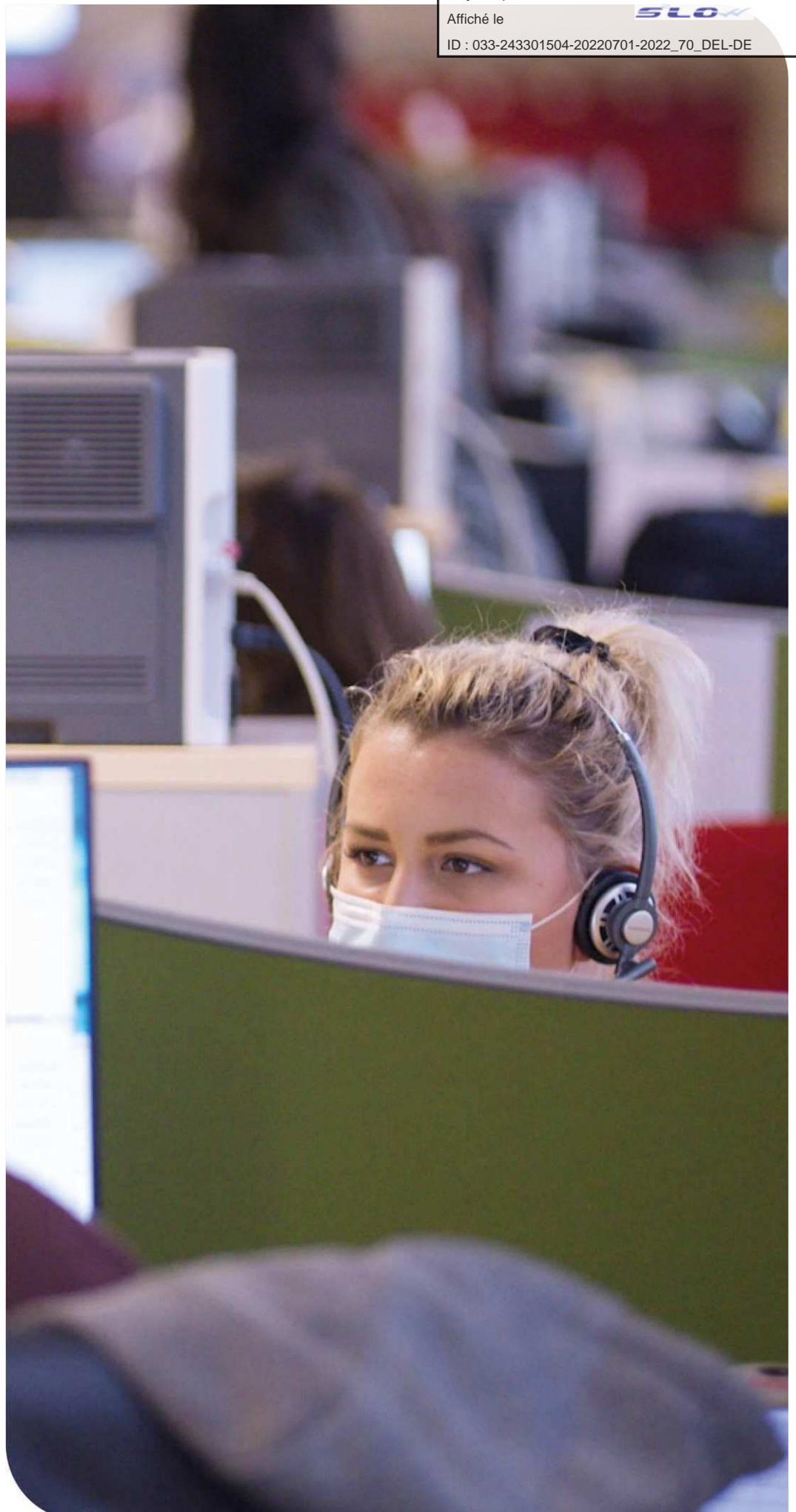
Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures type sont présentées en annexe.

2.

LES CONSOUMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION



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

2.1 Les consommateurs abonnés du service

- *Le nombre d'abonnés*

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	4 718	4 765	4 908	4 999	5 093	1,9%
domestiques ou assimilés	4 717	4 763	4 906	4 997	5 091	1,9%
autres que domestiques	1	2	2	2	2	0,0%

- *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	494	499	490	462	466	0,9%
Taux de clients mensualisés	52,8 %	54,8 %	54,6 %	56,2 %	57,0 %	1,4%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	12,5 %	13,9 %	14,9 %	15,3 %	15,7 %	2,6%
Taux de mutation	10,6 %	10,6 %	10,1 %	9,4 %	9,2 %	-2,1%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Satisfaction globale	86	82	87	90	77	-13
La continuité de service	93	92	94	95	93	-2
La qualité de l'eau distribuée	79	76	81	82	79	-3
Le niveau de prix facturé	54	55	60	66	53	-13
La qualité du service client offert aux abonnés	80	75	80	86	75	-11
Le traitement des nouveaux abonnements	86	83	88	92	80	-12
L'information délivrée aux abonnés	76	68	71	74	71	-3

Composition de votre eau !



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



• Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs des services publics d'eau et d'assainissement qui lui sont confiés au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service : nous leur devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de leurs eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille.

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2021, ce taux pour votre service est de 1,57/ 1000 abonnés.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,85	3,15	1,83	2,40	1,57
Nombre d'interruptions de service	4	15	9	12	8
Nombre d'abonnés (clients)	4 718	4 765	4 908	4 999	5 093

2.3 Données économiques

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

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

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'impayés	1,64 %	1,87 %	1,97 %	1,61 %	1,64 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	30 440	35 209	38 099	31 168	32 374
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 859 510	1 884 491	1 934 342	1 937 823	1 973 460

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 [P109.0]*

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

- ✓ Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau,
- ✓ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées,
- ✓ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2021, le montant des abandons de créance s'élevait à 118 €.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	10	6	9	3	7
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	203,00	283,43	438,00	133,00	118,00
Volume vendu selon le décret (m3)	548 433	524 750	557 040	584 078	544 208

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

- **Les échéanciers de paiement**

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	88	45	52	31	33

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

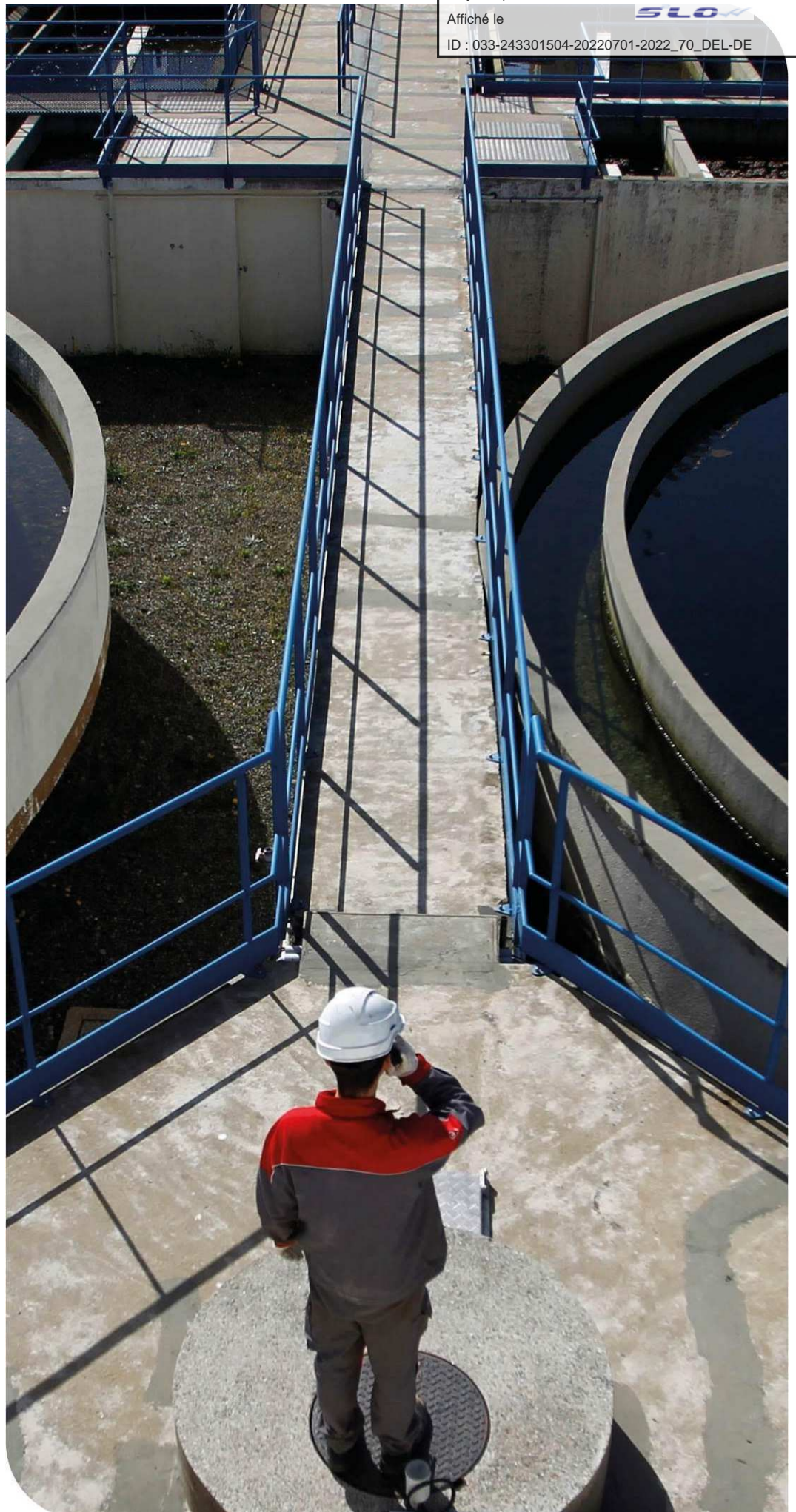
Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le

ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



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

3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
FORAGE TAGON	95
FORAGE TUILERIE	165

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
ST 01 - TAGON	1 564	100
ST 02 - TUILERIE	4 333	1 000
Capacité totale	5 897	1 100

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
ST 03 - FACTURE	500
Capacité totale	500

3.2 L'inventaire des réseaux

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le

SLO

ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

Cette section présente la liste :

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

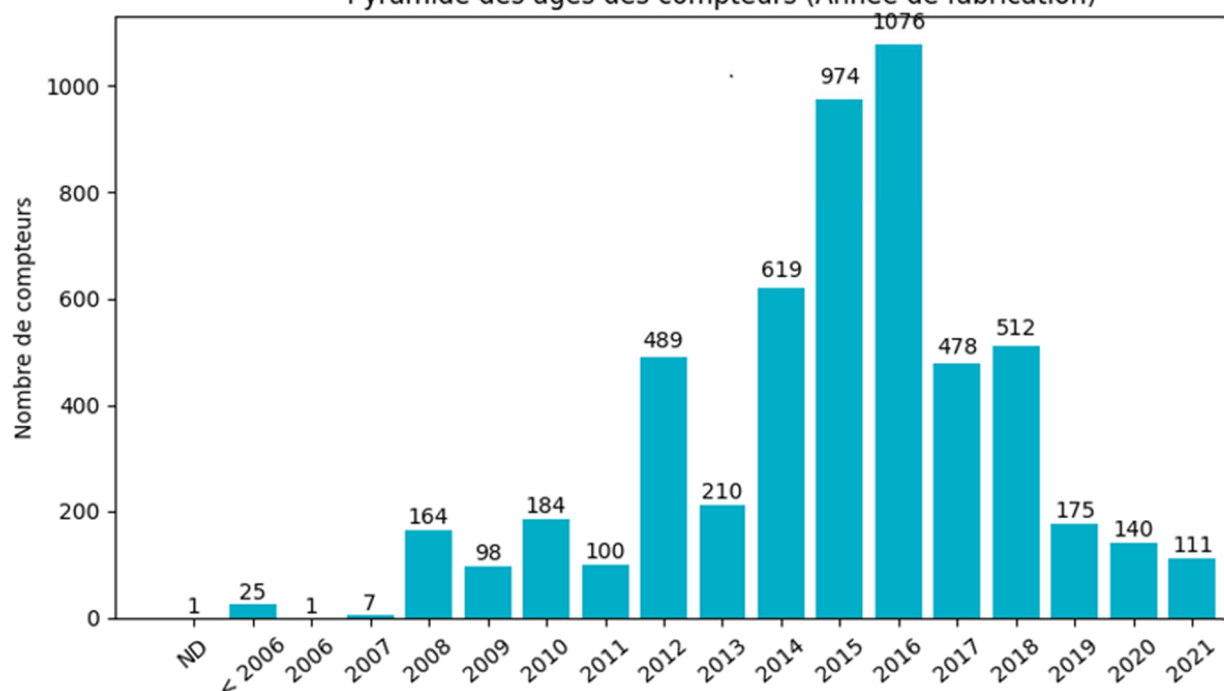
Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

• Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	142,6	142,8	143,0	143,2	143,6	0,3%
Longueur d'adduction (ml)	58	58	58	58	58	0,0%
Longueur de distribution (ml)	142 499	142 712	142 962	143 127	143 529	0,3%
<i>dont canalisations</i>	115 745	115 813	115 813	115 813	115 813	0,0%
<i>dont branchements</i>	26 754	26 899	27 149	27 314	27 716	1,5%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	212	213	213	213	213	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	212	213	213	213	213	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	4 489	4 518	4 568	4 601	4 641	0,9%

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	4 965	5 071	5 193	5 284	5 365	1,5%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	4 721	4 831	4 924	5 011	5 122	2,2%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	244	240	269	273	243	-11,0%	

Pyramide des âges des compteurs (Année de fabrication)



COBAN pour Biganos-AEP
ANNEE 2021

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

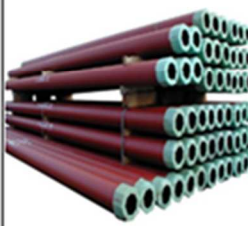


Reçu en préfecture le 01/07/2022



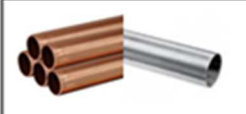

Affiché le

SLO

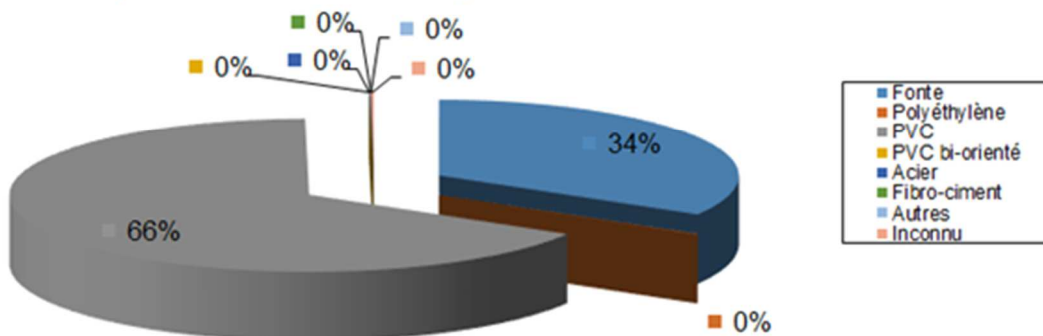
ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

15240

Matériau	Diamètre en mm	Lineaire en ml	
	indéterminé	0	
	<=50	0	
	65	3 064	
	80	0	
	100	11 498	
	125	1 251	
	150	13 291	
	175	0	
	200	4 979	
	250	192	
	300	4 472	
	350	0	
	400	0	
	450	0	
	>450	0	
FONTE			
TOTAL FONTE		38 748	
	indéterminé	0	
	<=32	0	
	40	0	
	50	0	
	63	0	
	75	0	
	90	0	
	110	0	
	125	0	
	140	0	
	>140	93	
	POLYETHYLENE		
	TOTAL POLYETHYLENE		93
		indéterminé	0
		<=32	0
40		94	
50		2 235	
63		18 614	
75		341	
90		953	
110		25 507	
125		4 448	
140		1 870	
160		18 771	
>160		3 880	
PVC			
TOTAL PVC			76 712

Matériau	Diamètre en mm	Lineaire en ml	
	indéterminé	0	
	<=65	0	
	80	0	
	100	0	
	150	0	
	200	58	
	300	0	
	>300	0	
ACIER			
TOTAL ACIER		58	
	indéterminé	0	
	<=80	0	
	100	0	
	150	0	
	200	0	
	300	0	
	>300	0	
	FIBRO CIMENT - BETON		
TOTAL FIBRO CIMENT - BETON		0	
	indéterminé	0	
	<=40	0	
	60	0	
	100	0	
	150	0	
	>150	0	
	AUTRES		
	TOTAL AUTRES		0
	indéterminé	0	
	<=63	0	
	75	0	
	90	0	
	125	0	
	140	0	
	160	0	
	200	0	
	225	0	
	250	0	
>250	0		
PVC BI-ORIENTE			
TOTAL PVC BI-ORIENTE		0	
INCONNU	indéterminé	160	
	<=100	0	
	>100	41	
TOTAL INCONNU		201	
TOTAL		115 813	

Répartition des canalisations par matériau



3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le

SLO

ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

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

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

3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,11	0,27	0,37	0,37	0,54
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	115 745	115 813	115 813	115 813	115 813
Longueur renouvelée totale (ml)	647	904	613	0	970
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2017	2018	2019	2020	2021
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	98	98	98	98	108*

*La mise en place d'un programme pluriannuel de renouvellement de réseau a permis de faire évoluer l'indice de connaissance patrimoniale des réseaux.

Code VP	Partie A : Plan des réseaux (10 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		100 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	13
Total Parties A et B		45	43
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	108

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

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

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

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

- **Les installations**

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
ST 02 - TUILERIES		
BACHE DE REPRISE		
ECHELLE D'ACCES INTERIEURE	Renouvellement	Programme
SECTORISATION		
IMP. DEVANT SABARC		
MANCHETTE ELECTROMAGNETIQUE WATERFLUX	Renouvellement	Cté de service

- **Les compteurs**

En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité réglementaire du parc de compteurs.

En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal strictement inférieur à 40 mm sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1^{er} décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

Les lots de compteurs inspectés depuis 2010 sont conformes à la réglementation. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.

Renouvellement des compteurs	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de compteurs	4 965	5 071	5 193	5 284	5 365	1,5%
Nombre de compteurs remplacés	580	333	195	56	146	160,7%
Taux de compteurs remplacés	11,7	6,6	3,8	1,1	2,7	145,5%

- **Les réseaux**

Envoyé en préfecture le 01/07/2022
 Reçu en préfecture le 01/07/2022
 Affiché le 
 ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

Réseau

COMMUNE	CARACTÉRISTIQUES NOUVELLE CANALISATION	LINEAIRE (ml)	ADRESSE	TRAVAUX RÉALISÉS PAR	CARACTERISTIQUES CANALISATION ABANDONNEE	LINEAIRE ABANDONNE (ml)
BIGANOS	Fonte DN 100 mm	970	Avenue des boïens	COBAN	100 Fonte	970

Branchements / Equipement

COMMUNE	CARACTÉRISTIQUES NOUVELLE CANALISATION	LINÉAIRE (ml)	ADRESSE	TRAVAUX RÉALISÉS PAR	NB BRANCHEMENTS Concernés
BIGANOS	Fonte DN 100 mm	970	Avenue des boïens	COBAN	67

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

- **Les installations**

Les travaux neufs réalisés sur les installations durant cette année figurent au tableau suivant :

Nom de l'installation	Date de l'opération	Acteur	Description
TAGON	Août 2021	COBAN	Mise en place d'un analyseur de chlore en continu sur la distribution

- **Les réseaux, branchements et compteurs**

Les 40 chantiers de branchements neufs qui ont été réalisés durant l'année 2021, figurent dans le tableau ci-dessous :

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le

ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

Type de travaux	Adresse	
Réseaux Eau Branchements	Rue Georges Clemenceau	
Réseaux Eau Branchements	Route des Lacs	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	rue Gustave Eiffel	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	Avenue de la Libération	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	Rue Georges Clemenceau	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	avenue de la cote d'Argent	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	impasse Jean Jaures	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	rue Georges Clémenceau	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	rue Gustave Eiffel	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	Avenue de la Côté d'Argent	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	Rue du Port	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	rue Saint Exupéry	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	Avenue de la Côté d'Argent	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	Chemin des Trougnes	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	Rue du Port	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	Rue du Port	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	Rue des Châtaigniers	BIGANOS
Réseaux Eau Branchements	Impasse Jean Jaures	BIGANOS

Réseaux Eau Branchements	Rue Gambetta	BIGANOS	Envoyé en préfecture le 01/07/2022 Reçu en préfecture le 01/07/2022 Affiché le ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE
Réseaux Eau Branchements	Rue duChat Doré	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Rue Georges Clemanceau	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	rue de la toasca	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	allée isabelle	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	avenue de la cote d'argent	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Rue Jean Jaurès	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Avenue Raymond Poincaré	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Rue Montesquieu	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	rue des sables	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Rue Georges Clemenceau	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Route de Bordeaux	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Rue d'Arromanche	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Rue des Papetiers	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Avenue de la Côte d'Argent	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Avenue Libération	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Rue Emile Eyquem	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	rue émile Eyquem	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	rue victor hugo	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Rue Carrerot	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Rue Gambetta	BIGANOS	
Réseaux Eau Branchements	Avenue de la cote d'argent	BIGANOS	

Les travaux neufs réalisés sur le réseau durant l'année figurent au tableau suivant :

Aucun travaux neufs réalisés en 2021

3.5 Propositions d'améliorations du

Ces propositions d'amélioration sont issues de l'ensemble des points précédemment développés ainsi que des données disponibles dans les outils de gestion du patrimoine.

Aussi, comme exploitant du service, Veolia est à même de proposer à la Collectivité les arbitrages entre réparation et renouvellement ainsi que des évolutions à programmer pour améliorer la performance du service.

Nom Installation	Constat et Appréciation :	Commentaires	Propositions d'amélioration
TAGON : Régulation de Pression	Déconnexion du château d'eau du réseau Médiocre	Lorsque le château d'eau est déconnecté du réseau il n'est pas possible d'assurer la continuité dans la régulation de la pression du réseau	Mise en place d'une régulation de pression sur les pompes de reprises.
TUILERIES : Régulation de Pression vers BOURG	Déconnexion du château d'eau du réseau Médiocre	Lorsque le château d'eau est déconnecté du réseau il n'est pas possible d'assurer la continuité dans la régulation de la pression du réseau	Mise en place d'une régulation de pression sur deux pompes de reprises vers BOURG.
FACTURE : sécurisation de l'escalier	Il est dangereux de monter par l'escalier (accès à la cuve)		Mise en place autour de l'escalier d'une protection périphérique
FACTURE : Suivi chloration		Assurer le suivi qualitatif de l'eau distribuée	Mise en place d'un analyseur de chlore rapatrié sur la télégestion

La station de Tagon

Cette station est composée d'un forage, d'un traitement (désinfection javel), et d'une station de reprise avec une bâche d'une capacité de 100 m3.

Elle est actuellement en service et fonctionne principalement la nuit et en complément de la station des Tuileries.

La station des Tuileries

Cette station est composée d'un forage, d'un traitement (désinfection), et d'une station de reprise avec une bâche d'une capacité de 1000 m3. Cette unité de distribution alimente de manière indépendante les secteurs TUILERIES-ARGENTIERES et BIGANOS Bourg.

Le château de Facture

Le château possède un réservoir d'une capacité de 500 m³.



La cartographie

Le délégataire étant équipé d'un matériel d'établissement et de gestion de cartographie informatique, il a mis en place le SIG (système d'information géographique) sur l'ensemble du réseau de la commune.

Cette cartographie est opérationnelle depuis 2012.

La base de données ainsi constituée peut être transmise à la commune dans une version adaptée aux moyens informatiques des services municipaux.

Télérelève

Un pilote de télérelève a été mis en place par le délégataire sur les bâtiments municipaux. Ainsi, depuis septembre 2012, 20 compteurs sont suivis et exploités dans le cadre d'une démarche de gestion optimisée des consommations d'eau par la commune.

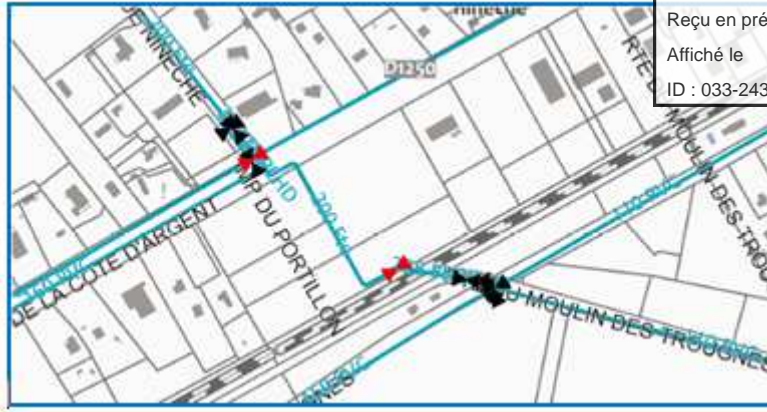
La sectorisation

La sectorisation dont la mise en service a été finalisée en 2016 contribue à la réduction des pertes en eau.



Afin de renforcer l'alimentation en eau de la zone d'activité Cassadote il a été mis en place en janvier 2020 un compteur de sectorisation. Ceci afin de remettre en service le maillage situé à proximité des nouveaux services techniques sous la voie de SNCF.

Le compteur d'achat d'eau du « quartier bas » a également été intégré à la sectorisation en janvier 2020.



Réseau

Un programme de renouvellement a été engagé en 2017 en concertation avec le projet de la CAB sur les rue Victor Hugo, Libération, Lecoq et avenue des boïens.

Ce programme s'est prolongé en 2018 et 2019,

En 2021 le réseau situé avenue des boïens a été réalisé et la rue des gaillards a été planifiée pour 2022.

Le principal secteur pouvant intégrer le programme de renouvellement est situé avenue de la côte d'argent (tronçon allant du rond-point av de la libération en direction du Teich).



Intégration des abonnés « Quartier Bas »

Les démarches auprès de SUEZ ont abouti.

Les abonnés du « **quartiers bas** » ont intégré le périmètre d'affermage depuis l'été 2019.

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

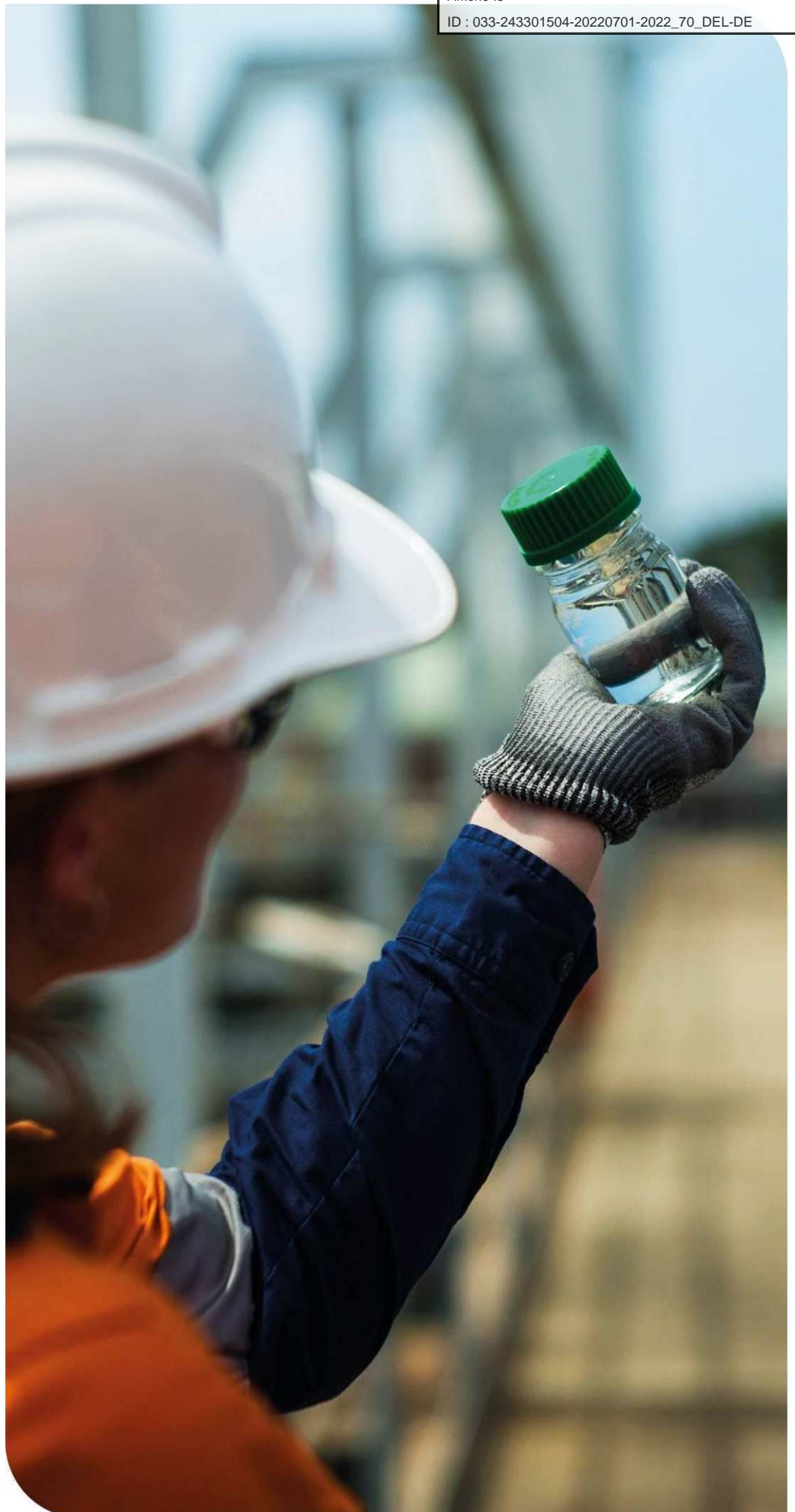
Affiché le

SLOW

ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

4.

**LA PERFORMANCE
ET L'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE
POUR VOTRE
SERVICE**



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

4.1 La qualité de l'eau

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

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

4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	142	116
Physico-chimique	946	127

4.1.2 L'eau produite et distribuée

- Conformité des paramètres analytiques**

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

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	1	1	0	28	18	0 n/100ml
Température de l'eau	9,1	27	1	0	30	22	25 °C

Analyse ARS du 22/06/2021 en sortie de la production des Tuileries : bactéries coliformes = 1 /100 mL.
 Reconrôle ARS du 28/06 conforme.

Un dépassement de la référence de qualité pour le paramètre température le 07/09 (27°C) sans impact sur la qualité bactériologique de l'eau.

- **Composition de l'eau du robinet**

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	30	34	3	mg/l	Sans objet
Chlorures	24	28	8	mg/l	250
Fluorures	93	120	3	µg/l	1500
Magnésium	5	5,10	3	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	0	8	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	2	µg/l	0,5
Potassium	2	2,30	3	mg/l	Sans objet
Sodium	21	24	3	mg/l	200
Sulfates	4,90	9	8	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	9,60	10,90	8	°F	Sans objet

4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

- **Historique des données du contrôle officiel (ARS)**

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	97,06 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	25	29	33	30	28
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	25	29	34	30	28
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	90,91 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	8	13	10	20	12
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	2	0
Nombre total de prélèvements	8	13	10	22	12

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

- Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

Situation sur votre service :

En 2021, la COBAN a réalisé 3 analyses du paramètre CVM sur des conduites en PVC ancien avant 1980. Aucun dépassement de la limite de qualité fixée à 0.5 µg/l n'a été constaté. Les 2 analyses réalisées par l'ARS sur le réseau de distribution sont également conformes.

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

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

- *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
ST 01 - TAGON	90	750
ST 02 - TUILERIE	150	2 250

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

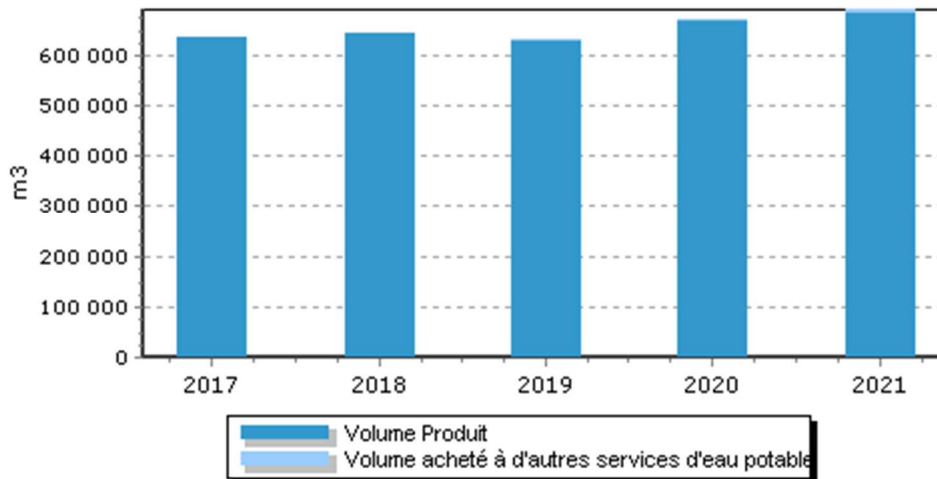
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume prélevé (m3)	646 818	650 268	628 788	675 138	702 121	4,0%
Volume prélevé par ressource (m3)						
ST 01 - TAGON	104 845	162 159	150 237	100 440	100 522	0,1%
ST 02 - TUILERIE	541 973	488 109	478 551	574 698	601 599	4,7%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	646 818	650 268	628 788	675 138	702 121	4,0%

- *Le volume produit et mis en distribution*

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume prélevé (m3)	646 818	650 268	628 788	675 138	702 121	4,0%
Besoin des usines	12 515	8 312	2 648	10 835	19 781	82,6%
Pertes en adduction	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	634 303	641 956	626 140	664 303	682 340	2,7%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	3 323	7 366	7 673	4,2%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	634 303	641 956	629 463	671 669	690 013	2,7%

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



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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	/	/	3 323	7 366	7 673	4,2%
SALLES ET MIOS - (SI)	/	/	3 323	7 366	7 673	4,2%

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

• Le volume vendu

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	548 433	524 750	557 040	584 078	544 208*	-6,8%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	548 433	524 750	557 040	584 078	544 208	-6,8%
domestique ou assimilé	548 431	523 163	555 939	582 710	542 328	-6,9%
autres que domestiques	2	1 587	1 101	1 368	1 880	37,4%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%

*La baisse du volume vendu selon décret pour 2021 se justifie par deux non valeurs importantes (13 302 m3):

- Une importante régularisation a été faite, revenant sur 5 années, pour un abonné à hauteur de 8063 m3. En effet, NEXITY gestionnaire de l'ASL les PORTE DU DELTA, a constaté que la SRU qui aurait dû exister depuis la création de cet ensemble immobilier n'avait jamais été mise en place depuis 2009. Ainsi les volumes facturés aux sous compteurs n'étaient pas retranchés du volume du compteur général ce qui générerait une double facturation des volumes consommés.
- Une autre non valeur a été appliquée à un compteur communal suite au constat d'une erreur de relève en 2020 à hauteur de 5024 m3.

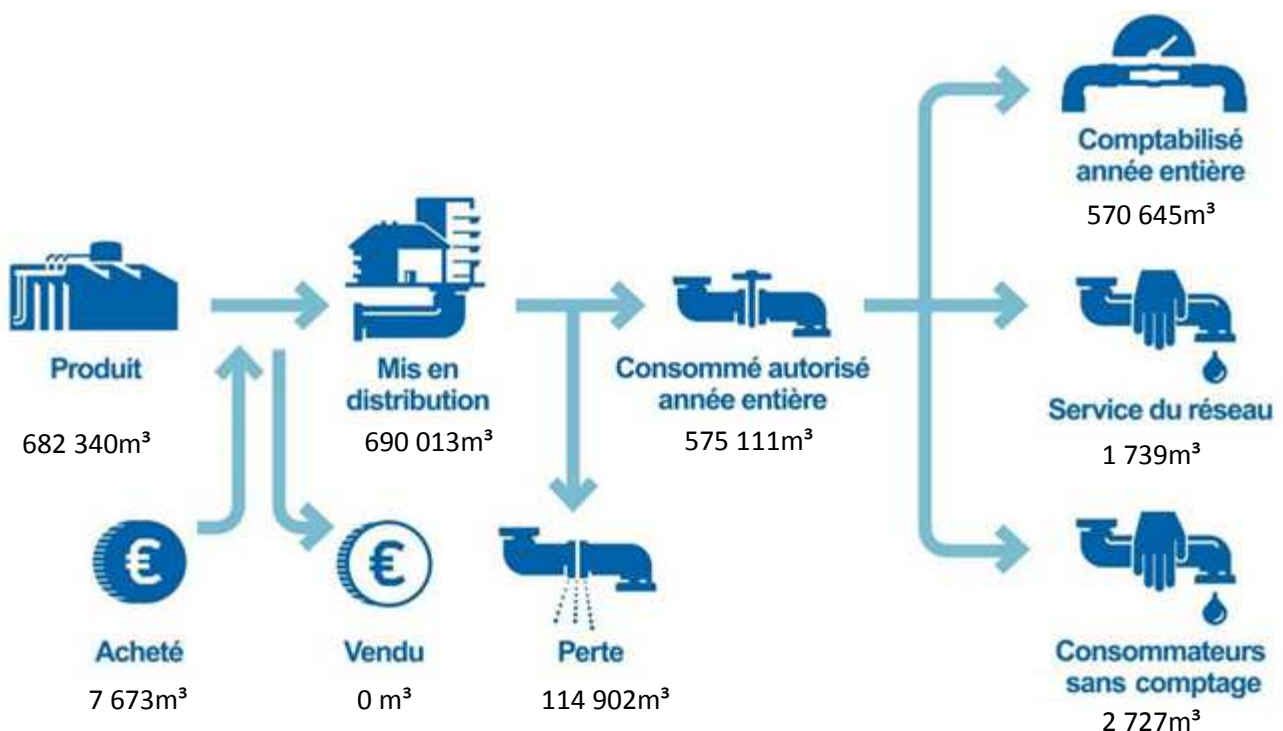
• **Le volume consommé**

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	567 113	556 710	568 871	595 384	573 772	-3,6%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	567 113	561 324	568 871	598 655	570 645	-4,7%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	362	365	364	367	0,8%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	2 320	2 265	2 265	2 732	2 727	-0,2%
Volume de service du réseau (m3)	3 000	3 258	2 362	1 656	1 739	5,0%
Volume consommé autorisé (m3)	572 433	562 233	573 498	599 772	578 238	-3,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	572 433	566 847	573 498	603 043	575 111	-4,6%

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

• **Synthèse des flux de volumes**



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

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

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2021	83,4	67,72	2,72	2,82	13,61

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

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

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

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	90,3 %	88,3 %	91,1 %	89,8 %	83,4 %*	-7,1%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	572 433	566 847	573 498	603 043	575 111	-4,6%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3) C	634 303	641 956	626 140	664 303	682 340	2,7%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	/	/	3 323	7 366	7 673	4,2%

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

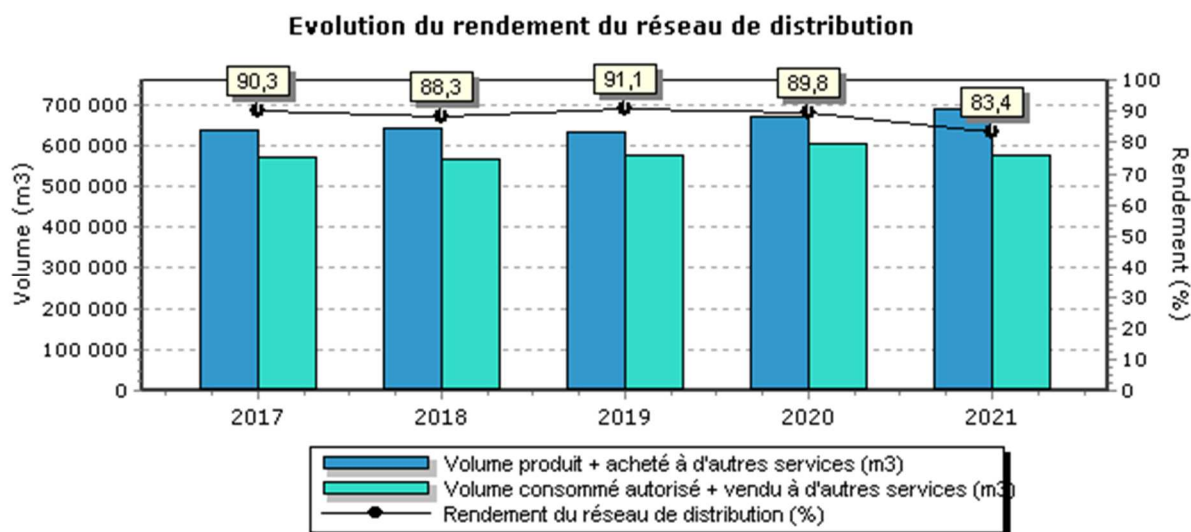
(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
 Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

*Nous constatons pour l'année 2021 une baisse significative du rendement de réseau.

Celui-ci passe de 89,8% à 83,40%.

Cette baisse s'explique par une fuite significative (environ 12 m³/h) sur le secteur CENTRE VILLE. Décelée grâce à la sectorisation en fin d'année 2020, puis localisée par les campagnes de recherche fuite que nous avons engagées sur l'ensemble du secteur concerné au mois de mai. Cette localisation difficile de l'avenue de la côte d'argent s'explique par le fait qu'elle s'est déclenchée sur une canalisation en 60 Fte sous des fourreaux électriques dans la dernière zone que nous avons investiguée. Ainsi l'eau engendrée par la fuite pénétrait dans ces fourreaux, traversait l'avenue de la côte d'argent puis remontait dans un fond de regard pluvial pour s'y écouler.

Il n'y avait donc pas de remontée d'eau à la surface. Le perte d'eau estimée est d'environ 30 000 m3.



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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,59	1,91	1,43	1,72	2,82
Volume mis en distribution (m3) A	634 303	641 956	629 463	671 669	690 013
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	567 113	561 324	568 871	598 655	570 645
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	115 745	115 813	115 813	115 813	115 813

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,46	1,78	1,32	1,62	2,72
Volume mis en distribution (m3) A	634 303	641 956	629 463	671 669	690 013
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	572 433	566 847	573 498	603 043	575 111
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	115 745	115 813	115 813	115 813	115 813

4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

- *Les installations*

- **Opérations d'exploitation courante**

Lors de ces passages sur les installations, Veolia réalise des opérations d'exploitation courantes telles que :

- Pilotage des installations avec réglage et contrôle de son fonctionnement ;
- Contrôle visuel du périmètre des installations
- Suivi analytique de l'eau produite ;
- Maintenance et réglage des appareils de chloration ;
- Etalonnage des équipements de mesures et de contrôles ;
- Paramétrage des transmetteurs et des sondes ;
- Maintenance préventive des installations hydrauliques ;
- Contrôle des installations électriques par un organisme agréé (SOCOTEC) ;
- Nettoyage des ouvrages et entretien des espaces verts.

- **Lavage des réservoirs**

Pour cet exercice, les dates de lavages des ouvrages de stockage sont listées dans le tableau ci-dessous :

Nom de l'installation	Descriptif	Capacité en m ³	Date Nettoyage année n-1	Date Nettoyage année n
Rs 01 – TAGON	Bâche de reprise	100	22/02/2020	05/05/2021
Rs 02 - TUILERIES	<i>Bâche de reprise</i>	1 000	18/02/2020	27/05/2021
Rs 03 - FACTURE	<i>Château d'eau</i>	500	12/02/2020	06/05/2021 et 09/12/2021

Le réservoir de FACTURE a été nettoyé une seconde fois en 2021 afin de permettre l'expertise de la bâche, en prévision des futurs travaux de réhabilitation entrepris par la COBAN.

4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

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

4.3.3 Les recherches de fuites

- **Fuites sur réseau et branchements**

Sur l'exercice 2021, 8 fuites ont été réparées sur les canalisations et 10 sur les branchements d'eau potable.

Activité	Commune	Rue	Date
Fuite Canalisation	BIGANOS(33)	ROUTE DE BORDEAUX (D1250)	02/11/2021
Fuite Canalisation	BIGANOS(33)	RUE DU PRIEURE DE COMPRIAN	27/10/2021
Fuite Canalisation	BIGANOS(33)	RUE DANIEL DIGNEAUX	08/09/2021
Fuite Canalisation	BIGANOS(33)	RUE D'AYGUEMORTE	08/09/2021
Fuite Canalisation	BIGANOS(33)	RUE DU PROFESSEUR LANDE	07/07/2021
Fuite Canalisation	BIGANOS(33)	AVENUE DE LA COTE D'ARGENT (D650)	10/05/2021
Fuite Canalisation	BIGANOS(33)	LA MOULASSE	12/04/2021
Fuite Canalisation	BIGANOS(33)	RUE DES EYQUEMS	07/01/2021
Activité	Commune	Rue	Date
Fuite Branchement	BIGANOS(33)	AVENUE DE LA LIBERATION (D3)	03/12/2021
Fuite Branchement	BIGANOS(33)	CHEMIN DE MOUNAYS	23/11/2021
Fuite Branchement	BIGANOS(33)	RUE DU PORT	15/10/2021
Fuite Branchement	BIGANOS(33)	RUE DE FONTANELLE	11/08/2021
Fuite Branchement	BIGANOS(33)	RUE DU MARECHAL LECLERC	22/07/2021

Fuite Branchement	BIGANOS(33)	RUE DES CHATAIGNIERS	02/07/2021
Fuite Branchement	BIGANOS(33)	RUE DU PRIEURE DE COMPRIAN	14/06/2021
Fuite Branchement	BIGANOS(33)	RUE JOSEPH- MARIE JACQUARD	25/03/2021
Fuite Branchement	BIGANOS(33)	RUE HENRI FABRE	24/02/2021
Fuite Branchement	BIGANOS(33)	RUE DES COLIBRIS	28/01/2021

- **Campagne de recherche de fuites**

Des campagnes de recherche de fuites ont été menées en 2021 sur 38 394 mètres linéaires du réseau d'eau potable.

Activité	Commune	Rue	Linéaire
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DE LA CHATAIGNERAIE	336,86
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DE LA CROIX DU SUD	496,66
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DE LA DESLIGADE	185,67
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DE LA MAISONNERAIE	73,49
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DES GEMMEURS	192,64
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DES JARDINS DU BOURG	253,08
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DU BOIS DE POMPONNE	303,44
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CAPSUS	25,88
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CHEMIN BARREYRES	199,13
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CHEMIN MARINEY	474,27
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	IMPASSE DES MARAIS	58,44
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	LOT LES PRES DU BRAOU	50,03
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE CAMILLE JULLIAN	588,27
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE D'AYGUEMORTE	1118,22
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DE LA FORET DES BOIENS	660,17
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DE LA PINEDE	253,72
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DE LA TOSCA	342,31
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES CHATAIGNIERS	1174,04
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES CHENES	383,76
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES JAUGOTS	115,12
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES PIGNONS	215,16
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES VIOLETTES	82,79
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DU BRAOU	223,42
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DU COMMANDANT COUSTEAU	244,11
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DU PROFESSEUR LANDE	771,46
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DU TAUDIN	495,14
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE GAMBETTA	918,05
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE GUYNEMER	189,53
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE JEAN BOUIN	286,44
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE JEAN MERMOZ	493,98
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE JULES VERNE	105,67
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE MARYSE BASTIE	146,06
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE POMPONNE	191,7

EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE ROBERT PAUL	156,39
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE VICTOR HUGO	653,02
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE VOLTAIRE	160,05
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	AVENUE DE LA LIBERATION (D3)	1767,43
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	IMPASSE DE L'ETOILE FILANTE	69,78
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	IMPASSE FAURE	42,57
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE PIERRE DE COUBERTIN	153,14
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	AVENUE DE LA LIBERATION (D3)	904,73
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	AVENUE SAINT-MARTIN DE FONTENAY	290,11
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	IMPASSE MONTAIGNE	56,37
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DANIEL LEQUIEM	637,41
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE FRANCOIS MAURIAC	197,06
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE GEORGES CLEMENCEAU (D3E11)	71,13
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE JEAN ZAY	141,35
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE JULES FERRY	425,6
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE LOUIS LEFEVRE	116,78
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE MICHEL MONTAIGNE	487,73
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE MONTESQUIEU	315,87
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE PIERRE DE COUBERTIN	153,14
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DE LA LEYRE	450,97
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DES CASSIOTS	292,24
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DU CHAT DORE	324,36
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE LES LOUISIANES	471,29
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	AVENUE DE LA COTE D'ARGENT (D650)	8,54
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	AVENUE DE LA LIBERATION (D3)	752,12
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	AVENUE SAINT-MARTIN DE FONTENAY	489,71
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	IMPASSE DE LA COTE D'ARGENT	239,82
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	IMPASSE DU BIAR	66,17
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	IMPASSE JEAN JAURES	154,26
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE ANDRE BERBIALE	126,32
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE D'ARROMANCHE	231,43
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DE L'EYGA	280,53
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DE LA RESISTANCE	203,4
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES AJONCS	210,44
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES CANADIENS	191,43
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES FAUVETTES	280,65
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES GENETS	107,01
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES GOELANDS	481,18
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DES MOUETTES	307,85
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DESIRE GRANET	368,96
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DU LACANAU	275,25
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE JEAN BRUSTIS	127,74
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE JEAN JAURES	823,23
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE PIERRE DE COUBERTIN	153,14

EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE RENE TECHOUEYRES	300,59
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE CAPSUS	402,85
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	AVENUE DES BOIENS (D3E12)	1046,07
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CAPSUS	454,77
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CHEMIN DE DUPIN	399,66
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CHEMIN DE L'AGNEAU	195,37
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CHEMIN DE LYZE	608,84
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	IMPASSE DE LA VERRERIE	51,75
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DE LA VERRERIE	400,82
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE HENRI COCHET	211,64
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE PIERRE DE COUBERTIN	403,39
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE VICTOR HUGO	804,43
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE CAPSUS	402,85
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	ALLEE DES PLATANES	114,37
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	AVENUE DE LA COTE D'ARGENT (D650)	1952,59
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CAPSUS	454,77
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CHEMIN DE DUPIN	399,66
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CHEMIN DE L'AGNEAU	195,37
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CHEMIN DE LYZE	1120,17
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	CITE CELLULOSE DU PIN	660,03
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	D650	701,91
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	D804	206,25
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	IMPASSE DE L'HIPPODROME	84,83
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	LA HOUN DOUS PEDOUILS-SUD	12,88
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE DE L'AGNEAU	137,49
EAU Rechercher Fuite	BIGANOS(33)	RUE VICTOR HUGO	804,43

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	19	7	15	10	8	-20,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	6	7	7	4	10	150,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,1	0,2	0,2	0,1	0,2	100,0%
Nombre de fuites sur compteur	32	22	21	10	9	-10,0%
Nombre de fuites sur équipement	0	1	34	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	57	37	77	24	27	12,5%
Linéaire soumis à recherche de fuites	5 541	1 108	8 684	0	38 394	100%

4.4 L'efficacité environnementale

4.4.1 La protection des ressources en eau



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

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

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2017	2018	2019	2020	2021
ST 01 - TAGON	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 02 - TUILERIE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	339 790	361 555	378 683	362 545	364 801	0,6%
Installation de production	339 790	361 555	378 683	362 545	364 801	0,6%

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

4.4.3 La consommation de réactifs

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

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

	2019	2020	2021
ST 01 - TAGON			
Consommation Hypochlorite de Sodium (kg)	1500	988	1 000
Volume produit refoulé (m3)	145122	97 423	97 448
ST 02 - TUILERIE			
Consommation Chlore gazeux (kg)	800	985	715
Volume produit refoulé (m3)	481018	566 880	584 892

4.4.4 La valorisation des sous-produits

- **La valorisation des déchets liés au service**



RESPONSABILITÉ

Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

L'engagement de responsabilité environnementale permet à Veolia de développer des bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. Ainsi, de plus en plus, les équipes opérationnelles trient à la source les huiles, graisses et absorbants (matières souillées par des solvants, des huiles...), les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), les déchets d'activité réseau, les déchets métalliques, les emballages (carton, bois, polystyrène...), les déchets de laboratoire (verrerie, sous-produits d'analyses) et les déchets de bureaux (papier, plastique, verre, piles, cartouches d'imprimantes...).

La collecte sélective de chaque catégorie de produits est mise en place sur certains lieux de leur production (usines, ateliers, bureaux, chantiers...). Ils sont alors évacués dans des filières de valorisation agréées.

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

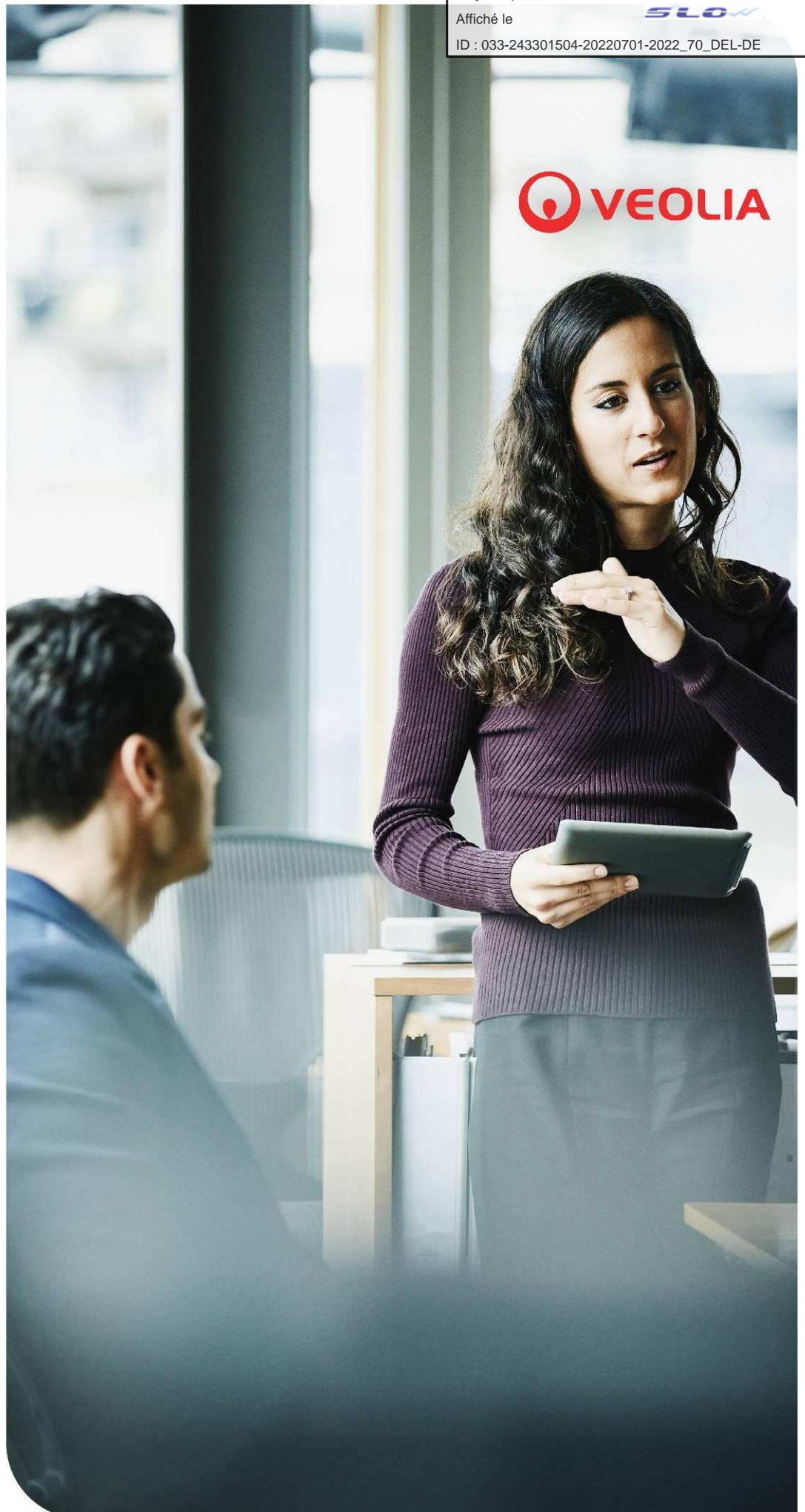
Affiché le

SLOW

ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

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^{er} février 2016.

- **Le CARE**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

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

Collectivité: I5240 - BIGANOS

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
PRODUITS	869 929	714 890	-17,82 %
Exploitation du service	312 382	310 000	
Collectivités et autres organismes publics	480 858	304 553	
Travaux attribués à titre exclusif	49 840	75 335	
Produits accessoires	26 850	25 002	
CHARGES	970 003	820 381	-15,42 %
Personnel	157 865	175 469	
Energie électrique	39 656	37 564	
Achats d'eau	7 318	4 892	
Produits de traitement	1 174	1 281	
Analyses	7 236	4 883	
Sous-traitance, matières et fournitures	128 511	180 467	
Impôts locaux et taxes	7 857	8 360	
Autres dépenses d'exploitation	55 016	24 340	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	8 998	9 026	
<i>engins et véhicules</i>	16 245	15 041	
<i>informatique</i>	27 005	24 112	
<i>assurances</i>	3 692	8 076	
<i>locaux</i>	11 056	12 015	
<i>autres</i>	- 11 983	- 43 932	
Redevances contractuelles	13 358	5 194	
Contribution des services centraux et recherche	24 866	22 126	
Collectivités et autres organismes publics	480 858	304 553	
Charges relatives aux renouvellements	44 871	46 959	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	7 924	8 223	
<i>programme contractuel (renouvellements</i>	36 947	38 736	
Charges relatives aux investissements	1 230	1 249	
<i>programme contractuel (investissements</i>	1 230	1 249	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux rec	189	3 046	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 100 075	- 105 492	-5,41 %
RESULTAT	- 100 075	- 105 491	-5,41 %

Vous trouverez ci-dessous les explications concernant les plus importantes variations du CARE:

Envoyé en préfecture le 01/07/2022
Reçu en préfecture le 01/07/2022
Affiché le 
ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

★ *Collectivités et autres organismes publics*

Pour 2019, la présentation des CARE avait été modifiée afin que la redevance de modernisation des réseaux collectifs RMRC n'apparaisse plus en produits et en charges, étant précisé que ceci n'a aucun impact sur le résultat d'exploitation du contrat (produit et charge du même montant).

En effet, la RMRC étant collectée pour le compte de l'Agence de l'Eau et reversée à cette dernière par VE CGE, elle ne constitue pas une recette pour cette dernière mais uniquement pour l'Agence de l'Eau.

La RMRC est perçue par l'agence de l'eau auprès de l'exploitant du service assurant la facturation de la redevance assainissement en même temps que celle-ci.

Pour 2020 la RMRC avait été provisionnée au CARE par erreur et a donc été extournée sur l'exercice 2021 d'où les - 72 659 euros sur le tableau ci-dessous.

★ *Personnel*

L'augmentation des charges de personnel s'explique principalement par la hausse des TTE et leur internalisation.

★ *Sous-traitance, matières et fournitures*

L'augmentation des charges de sous-traitance s'explique par le retard d'une facture d'environ 8 k€ non provisionnée pour 2020 qui s'est répercutée sur 2021, la réalisation de campagnes de réfections de voirie en exploitation et en TTE non réalisées les années précédentes à hauteur de 18 k€ et une augmentation des charges de Matières et divers de 4 k€.

★ *Autres dépenses d'exploitation - Autres*

Se référer à l'article 2.2 de l'annexe financières 6.5 de ce RAD

★ *Redevances contractuelles*

La baisse de la redevance contractuelle s'explique par les variations de dotation au FSL et Chèque Eau.

> 2020: 5024 euros dotation FSL 2019 + 5149 euros dotation FSL 2020 + 3145 euros Chèques Eau

> 2021: 5194 euros dotation FSL 2021

- **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.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2021

Collectivité: I5240 - BIGANOS

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	312 382	310 000	-0,76 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	304 457	319 517	4,95 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	7 925	- 9 517	
Exploitation du service	312 382	310 000	-0,76 %
Produits : part de la collectivité contractante	203 165	174 484	-14,12 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	209 428	188 399	-10,04 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 6 263	- 13 915	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	42 370	37 613	-11,23 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	41 605	41 495	-0,26 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	765	- 3 883	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	176 009	165 114	-6,19 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	173 661	175 951	1,32 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 348	- 10 836	
Redevance Modernisation réseau	59 314	- 72 659	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	92 674	- 2 902	NS
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 33 360	- 69 757	
Collectivités et autres organismes publics	480 858	304 553	-36,66 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	49 840	75 335	NS
Produits accessoires	26 850	25 002	-6,88 %

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

17/03/22

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

5.2 Situation des biens

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le



ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

- ***Variation du patrimoine immobilier***

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

- ***Inventaire des biens***

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

- ***Situation des biens***

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

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

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

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

5.3 Les investissements et le renouvellement

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le

ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

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 ».


- **Programme contractuel d'investissement**

Au titre de l'exercice 2021 il n'a pas été réalisé d'investissement contractuel.

- **Programme contractuel de renouvellement**

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
ST 01 - TAGON		
BACHE DE REPRISE		
3 ML CONDUITE D'ASPIRATION	2015	
4 REGULATEURS DE NIVEAU	2019	
CAPOT DE COUVERTURE ACCES RESERVOIR EN ALUMINIUM	2015	
EHELLE D'ACCES EXTERIEURE	2015	
ELECTRICITE ET TELEGESTION		
CONDENSATEUR SECOVAR	2016	
DISJONCTEUR GENERAL	2016	
FORAGE DE TAGON		
DEBITMETRE	2019	
POMPAGE DE REPRISE		
2 CLAPETS	2016	
2 VANNES REFOULEMENT DN 100	2016	
BALLON ANTI-BELIER 500 L	2016	
COMPTEUR DN 150	2017	
TRAITEMENT		
POMPE DOSEUSE DE JAVEL	2016	
ST 02 - TUILERIES		
BACHE DE REPRISE		
CONDUITE D'ASPIRATION + CREPINE INOX	2019	
EHELLE D'ACCES INTERIEURE		2021
ELECTRICITE ET TELEGESTION		
ARMOIRE ELECTRIQUE BT	2014	
ARMOIRE ELECTRIQUE BT	2016	
DISJONCTEUR GENERAL	2016	
GROUPE ELECTROGENE 103 KW	2017	

FORAGE DES TUILERIES		
DEBITMETRE DN 150		
POMPE CAPRARI - E12 S55 2 EF - 200 M3		
POMPAGE DE REPRISE		
10 ML CANALISATION ACIER DN 150		2016
15 ML CANALISATION ACIER DN 125		2012
2 CLAPETS DN 125		2012
4 VANNES DE REFOULEMENT DN 100		2012
BALLON CHARLATTE 1000 L		2016
DEBITMETRE		2019
DEBITMETRE PRODUCTION DN 200		2019
POMPE 6 - KSB ETABLOC G25-20222 - 10 M3H A 35 M -		2016
TRAITEMENT		
ANALYSEUR EN CONTINU ALLDOS CONEX 350		2018
ST 03 - FACTURE		
CHÂTEAU D'EAU		
DISJONCTEUR GENERAL		2019
ECLAIRAGE		2019
SATELLITE DE TELEGESTION WIT 5120		2012
SONDE PIEZOMETRIQUE ENDRESS-HAUSER		2019

Envoyé en préfecture le 01/07/2022
Reçu en préfecture le 01/07/2022
Affiché le 018 
ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le



ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

6.

ANNEXES



6.1 La facture 120 m³

BIGANOS	m ³	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
Production et distribution de l'eau			99,64	104,48	4,86%
Part délégataire			51,89	53,76	3,60%
Abonnement			15,44	16,00	3,63%
Consommation	120	0,3147	36,45	37,76	3,59%
Part communale			38,80	42,80	10,31%
Abonnement			13,00	13,00	0,00%
Consommation	120	0,2483	25,80	29,80	15,50%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0660	8,95	7,92	-11,51%
Collecte et dépollution des eaux usées			287,44	228,30	-20,57%
Part délégataire			117,30	121,16	3,29%
Abonnement			11,70	12,08	3,25%
Consommation	120	0,9090	105,60	109,08	3,30%
Part syndicale			170,14	107,14	-37,03%
Abonnement			44,14	44,14	0,00%
Consommation	120	0,5250	126,00	63,00	-50,00%
Organismes publics et TVA			109,00	103,35	-5,18%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			39,40	33,75	-14,34%
TOTAL € TTC			496,08	436,13	-12,08%

6.2 Les données consommateurs par commune

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
BIGANOS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	10 178	10 422	10 615	10 823	11 043	2,0%
Nombre d'abonnés (clients)	4 718	4 765	4 908	4 952	5 093	2,8%
Volume vendu (m3)	548 433	524 750	557 040	584 078	544 208	-6,8%

6.3 La qualité de l'eau

6.3.1 L'eau produite et distribuée

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

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

- **Conformité des prélèvements**

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	28	28	20	20	48	48
Physico-chimie	12	12	3	3	15	15

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

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

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

- **Conformité des paramètres analytiques**

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité¹ :

¹ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	56	56	38	38
Physico-chimique	314	314	3	3
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	84	83	78	78
Physico-chimique	300	299	124	124
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	180			

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

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

PC - Forage Les tuileries

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre	3.18	3.18	3.18	1	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	140	140	140	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.9	7.9	7.9	1	Unité pH	
pH d'équilibre à 20°C	7.97	7.97	7.97	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.8	6.8	6.8	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	11.5	11.5	11.5	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	10.8	10.8	10.8	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	19.5	19.5	19.5	1	°C	<= 25
Température de mesure du pH	20.1	20.1	20.1	1	°C	
Fer dissous	20	20	20	1	µg/l	
Fer total	20	20	20	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	34	34	34	1	mg/l	
Chlorures	24	24	24	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	345	345	345	1	µS/cm	
Magnésium	5.3	5.3	5.3	1	mg/l	
Potassium	2.3	2.3	2.3	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	15	15	15	1	mg/l	
Sodium	22	22	22	1	mg/l	<= 200
Sulfates	5.5	5.5	5.5	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.56	0.56	0.56	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	0.4	0.4	0.4	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	4.6	4.6	4.6	1	%sat.	>= 30
Ammonium	0.072	0.072	0.072	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	21	21	21	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	95	95	95	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le



ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l
Benzène	0	0	0	1	µg/l

UP - usine les tuileries

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		1	9	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	10	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre	3.27	3.525	3.78	2	mg/l CO2	
Ecart pH initial et pHéq	0.16	0.16	0.16	1	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	140	140	140	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.8	7.85	7.9	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre à 20°C	7.97	7.98	7.99	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.8	7.951	8.03	9	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	11.3	11.54	11.8	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	10.4	10.58	10.9	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		2	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		2	6	Qualitatif	
Turbidité	0	0.121	0.26	9	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	16.8	18.96	21.6	10	°C	<= 25
Température de mesure du pH	17	18.42	19.9	5	°C	
Fer total	24	27.8	30	5	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	33	33.5	34	2	mg/l	
Chlorures	24	24.6	25	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	310	320.444	343	9	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	5.1	5.1	5.1	2	mg/l	
Potassium	2.2	2.25	2.3	2	mg/l	
Sodium	21	21.5	22	2	mg/l	<= 200
Sulfates	4.9	5.14	5.3	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.458	0.62	6	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0	0	0	5	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	5	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.02	0.025	0.03	2	mg/l	<= 0.7
Bore	21	23	25	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50

Fluorures	93	101.5	110	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta résiduelle	0.03	0.03	0.03	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.092	0.092	0.092	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	<= 100000
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.17	0.323	0.69	10	mg/l	
Chlore total	0.17	0.341	0.69	10	mg/l	
Bromoforme	2.7	2.9	3.1	2	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.1	2.4	2.7	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.51	0.57	0.63	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	5.31	5.87	6.43	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

UP - usine Tagon

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiabiles à 22°C 68h	0		3	7	n/ml	
Bact Revivifiabiles à 36°C 44h	1		10	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre	1.59	1.59	1.59	1	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	120	120	120	1	mg/l	
pH à température de l'eau	8.1	8.1	8.1	1	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre à 20°C	8.09	8.09	8.09	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	8.02	8.126	8.2	7	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	10.2	10.4	10.5	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	9.6	9.803	10.1	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	2.333	7	3	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		2	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		2	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0.189	0.26	7	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	17	18.443	21.1	7	°C	<= 25
Température de mesure du pH	18.2	18.967	20	3	°C	
Fer total	44	45	46	3	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	30	30	30	1	mg/l	
Chlorures	27	27.667	28	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	309	314.143	321	7	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	5	5	5	1	mg/l	
Potassium	2	2	2	1	mg/l	
Sodium	24	24	24	1	mg/l	<= 200
Sulfates	8.9	8.933	9	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.42	0.45	0.48	4	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0.007	0.02	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0	0	0	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.02	0.02	0.02	1	mg/l	<= 0.7
Bore	17	17	17	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0.7	0.7	0.7	1	µg/l	<= 50
Fluorures	120	120	120	1	µg/l	<= 1500

Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Chlore libre	0.15	0.266	0.43	7	mg/l	
Chlore total	0.18	0.391	0.51	7	mg/l	
Bromates	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Bromoforme	0.1	0.1	0.1	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.17	0.17	0.17	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.27	0.27	0.27	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

ZD - BIGANOS

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	12	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	31	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	31	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	31	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	31	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	31	n/100ml	= 0
pH mesuré au labo	7	7.978	8.2	31	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0.474	3	19	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		2	19	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		2	19	Qualitatif	
Turbidité	0	0.31	1.7	31	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	9.1	18.014	27	35	°C	<= 25
Température de mesure du pH	15.5	19.689	22	19	°C	
Fer total	22	51.105	150	19	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	308	323.161	402	31	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0.009	0.038	19	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0.009	0.018	2	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome hexavalent	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0	0.005	0.012	4	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	4	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	5	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.087	0.26	31	mg/l	
Chlore total	0	0.105	0.26	31	mg/l	

6.4 Le bilan énergétique du patrimoine

- Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
ST 01 - TAGON						
Energie relevée consommée (kWh)	53 149	77 655	77 932	48 933	52 001	6,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	547	486	537	502	534	6,4%
Volume produit refoulé (m3)	97 103	159 660	145 122	97 423	97 448	0,0%
ST 02 - TUILERIE						
Energie relevée consommée (kWh)	286 641	283 900	300 751	313 612	312 800	-0,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	534	589	625	553	535	-3,3%
Volume produit refoulé (m3)	537 200	482 296	481 018	566 880	584 892	3,2%

Installation de captage

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
FORAGE TAGON						
Volume pompé (m3)	104 845	162 159	150 237	100 440	100 522	0,1%
FORAGE TUILERIE						
Volume pompé (m3)	541 973	488 109	478 551	574 698	601 599	4,7%

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 Délégitaire prévu à l'article L 3131-5 du même Code, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

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

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

L'organisation de la Société Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Sud-Ouest 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 21ème siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité et d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité.

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

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société 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

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

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

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

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

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

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

En pratique, depuis l'exercice 2020 :

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

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

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

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

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

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

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

“

1. Produits

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

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

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours.

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

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

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

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

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

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

- 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 2021 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises réalisant plus de 250 M€ de CA (27,5%), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3. Autres charges

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

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de

travaux relatifs aux délégations de service public (production immobilisée, travaux exclusifs, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

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

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

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

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

2.4. Autres informations

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

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

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

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

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

Notes :

1. *La donnée « nombre de contacts » n'est pas disponible à un niveau plus fin que le niveau « Territoire ».*
2. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
3. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
4. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
5. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

- **Avis des commissaires aux comptes**

La Société a demandé à un Co-Commissaire 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 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.

6.6.1 Flux financiers de fin de contrat

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

- **Régularisations de TVA**

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition², deux cas se présentent :

- ✓ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA³ : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- ✓ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

- **Biens de retour**

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

- **Biens de reprise**

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

² art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

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

- **Autres biens ou prestations**

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

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

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

6.6.2 Dispositions applicables au personnel

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents⁴ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

- **Comptes entre employeurs successifs**

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

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

⁴ 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.

6.7 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

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

N° SIREN

572025526

(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

Cette signature est certifiée conforme à la signature électronique de Julien NIZRI par le service informatique de AFNOR Certification.

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



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

Read the certified distribution, consultable sur www.afnor.org before any change of the certification of the premises.
The information provided on this certificate is available at www.afnor.org.
AFNOR Certification est certifiée par le Bureau Veritas Certification. Pour plus d'informations, contactez le service client AFNOR Certification au 02 99 54 00 00.
AFNOR est une marque déposée. AFNOR est un organisme labellisé. CERTIF P 18018 02020



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

Cher(e) client(e) de la norme ISO 9001, nous vous remercions de votre confiance.
Dear customer of the ISO 9001 standard, we thank you for your confidence.

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Sur le certificat électronique, consultez sur www.afnor.org la liste des sites de la certification de l'organisme. The electronic certificate only available on www.afnor.org
Please check on the website www.afnor.org the list of sites of the certification of the organization. The electronic certificate is only available on www.afnor.org
AFNOR Certification est une filiale de AFNOR Certification Group. AFNOR Certification est un organisme de certification. AFNOR Certification est un organisme de certification. AFNOR Certification est un organisme de certification.



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

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

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

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

Je soussigné, en tant que représentant légal de la société certifiée,
I, the undersigned, as the legal representative of the certified company,

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

For the certified electronic, consult the <https://www.afnor.org> web site in order to do the verification of the signature. The electronic certificate can be verified at <https://www.afnor.org>
afnor is a member of the group of AFNOR Certification COPAC n° 4001 Certification de Pratiques de Management. Pratique Approuvée sur www.afnor.org
COPAC n° 4001 Management Practices Certification. Pratique Approuvée sur www.afnor.org
AFNOR est une marque AFNOR. AFNOR is a registered trademark. CERT 17206-1-072008

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

6.8 Actualité réglementaire 2021

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vos interlocuteurs Veolia vont donc rapidement se rapprocher de vous pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les conséquences pour votre service de cette instruction dès 2022.

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

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

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

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

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

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

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

Commande Publique

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

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

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

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

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

conditions d'exécution doivent désormais prendre en compte des considérations relatives à l'environnement. Elles peuvent également prendre en compte des considérations relatives à l'économie, à l'innovation, au domaine social, à l'emploi ou à la lutte contre les discriminations.

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

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

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

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

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

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

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

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

Nouveaux seuils de procédure formalisée pour les années 2022-2023

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

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

Promotion et développement de l'innovation

Dans l'« objectif de promotion et développement de l'innovation » précédemment mobilisé pour l'expérimentation posée par la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, le décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 avait prévu un dispositif expérimental pour les achats dits « innovants » offrant la possibilité de passer un marché public, y compris un marché public de défense ou de sécurité, négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables, à la condition que la valeur estimée du besoin soit

inférieure à 100 000 € hors taxes. Ce régime dérogatoire initialement prévu pour une durée de 3 ans a été pérennisé par le décret n° 2021-1634 du 13 décembre 2021.

Interdiction des accords-cadres sans maximum

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

Marchés globaux

Le Décret n° 2021-357 du 30 mars 2021 portant diverses dispositions en matière de commande publique, pris pour l'application des articles 131 et 140 de loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 (Loi 'ASAP'), comporte diverses dispositions en matière de commande publique. Ce décret fixe à 10 % du montant prévisionnel du marché la part minimale que le titulaire d'un marché global, qui n'est pas lui-même une petite ou moyenne entreprise (PME) ou un artisan, s'engage à confier, directement ou indirectement, à une PME ou à un artisan.

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

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

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

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

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

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

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

Suites de la crise sanitaire

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

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

Afin de pallier ces incidences, le Ministère de l'Economie a publié le 20 mai 2021 un communiqué de presse dans lequel il invite les acheteurs publics à ne pas appliquer de pénalités de retard et à accorder des prolongations de délais d'exécution. Une fiche technique de la DAJ de Bercy, du 27 mai 2021, actualisée au 29 juillet 2021, en précise les contours. Les acteurs publics sont ainsi appelés à adapter certaines modalités d'exécution et de passation des contrats de la commande publique dans les mêmes conditions que durant la crise sanitaire.

Factures d'eau, de gaz et d'électricité

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

Services publics locaux

Résilience des territoires et sécurité civile

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

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

Travaux à proximité des réseaux

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

canalisations.gouv.fr) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

Instruction budgétaire et comptable

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

Gestion de la qualité des eaux de piscines

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

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

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

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

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

Facturation électronique

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

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

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

Recouvrement

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

- La requête en injonction de payer ne doit plus seulement contenir l'indication de son fondement et être accompagnée des documents justificatifs mais inclure en outre le bordereau des documents justificatifs produits à l'appui de la requête ;
- L'apposition de la formule exécutoire sur l'ordonnance d'injonction de payer dès qu'elle est rendue. Il est ainsi inutile de revenir devant le greffe. En cas de non-recours, l'ordonnance devient titre exécutoire.
- la signification doit également désormais indiquer « de manière très apparente » le délai d'opposition et les « modalités » de recours ;
- l'opposition est, quant à elle, revisitée. Elle doit indiquer, à peine de nullité, l'adresse du débiteur. L'opposition formée comme le délai pour ce faire sont, dans tous les cas (c.-à-d. indépendamment du mode de signification), suspensifs d'exécution ;
- enfin, lorsque finalement le débiteur décide de se désister de son opposition, le nouvel article 1419-1 du Code de Procédure Civile énonce que ce désistement suit les règles prévues aux articles 400 à 405, renvoyant de ce fait au droit commun de cette renonciation.

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

Décret tertiaire

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

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

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

Service public de l'eau potable

Les ressources stratégiques en eau

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

Dans son article 45, cette loi pose le principe que les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation du fait de leur contribution à la lutte contre la pollution. En quelques articles, elle vient renforcer l'intégration des enjeux de l'eau et des milieux aquatiques.

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

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

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

Les SDAGE devront également identifier les "zones de sauvegarde" des masses d'eau souterraines, si l'information est disponible, et délimiter au sein de celles-ci un périmètre où des mesures de protection sont instituées afin de garantir la disponibilité et la qualité des ressources à long terme afin de "satisfaire en priorité les besoins de la consommation humaine".

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

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

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

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

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

Renforcement du Schéma de distribution d'eau potable

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

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

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

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

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

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

Encadrement de la déclaration de forage

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

Gestion des risques sanitaires associés aux pesticides ou leurs métabolites

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Depuis la publication de cette instruction, les Agences Régionales de Santé (ARS) renforcent progressivement le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement conduit à la détection de plus en plus fréquente de métabolites de pesticides dans les ressources en eau et/ou dans les eaux produites et distribuées et, ce, au-delà des normes réglementaires. Il s'agit d'une situation nouvelle, susceptible de perdurer au cours des mois et années à venir en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

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

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

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

Gestion de la rareté de l'eau

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

Le décret 2021-588 du 14 mai 2021 (JO du 15 mai 2021) crée un comité d'anticipation et de suivi hydrologique auprès du Comité national de l'eau. Ce nouveau comité est composé de 43 membres dont 14 représentants

de l'État et de ses établissements publics et 29 autres membres représentant les collectivités territoriales et les différents usagers de l'eau.

Le décret 2021-795 du 23 juin 2021 (JO du 24 juin 2021) porte plus spécifiquement sur la gestion quantitative de la ressource en eau et à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse. Ce texte vise à anticiper et prévenir les conflits d'usages susceptibles de survenir en situation de crise. Ce faisant, il renforce les prérogatives du préfet coordonnateur de bassin pour la mise en place d'une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes aquatiques. Il simplifie aussi le classement de bassins en zone de répartition des eaux où des exigences renforcées dans la gestion des prélèvements sont applicables, en unifiant la compétence au seul niveau du préfet coordonnateur de bassin.

La circulaire du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation aux préfets de département du 22 juin 2021 (mise en ligne le 1er juillet 2021) est relative à la mise en place d'un protocole de gestion décentralisée concernant la ressource en eau dans le secteur agricole. Cette instruction octroie aux préfets de départements davantage d'autonomie et de responsabilité dans la gestion des situations de sécheresse. Selon les constats effectués durant la période estivale, cette circulaire précise les mesures d'adaptation des pratiques agricoles susceptibles de s'appliquer et les outils d'atténuation de l'impact économique des épisodes de sécheresse.

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

Utilisation des ressources non-conventionnelles dans les ICPE et IOTA

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

Réseaux intérieurs

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

Contrôle sanitaire des Eaux Destinées à la Consommation Humaine

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

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

Gestion des proliférations de cyanobactéries

Une instruction de la Direction Générale de la Santé à destination des Agences Régionales de Santé en date du 6 avril 2021 (mise en ligne le 30 avril 2021) précise les modalités de gestion à mettre en œuvre et les recommandations sanitaires en cas de prolifération de cyanobactéries dans les eaux douces de baignade et de pêche récréative. Cette instruction se fonde sur la base des travaux de l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) publiés en 2020.

Gestion des sous-produits / déchets

- ***Déchets non dangereux***

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

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

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

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

- ***Déchets - Bordereaux de suivis des déchets***

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

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

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

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

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

- **Déchets - Registre de déchets**

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

Dès janvier 2022, la transmission des données de traçabilité des déchets se fera au moyen d'un outil numérique centralisé. Un registre électronique sera aussi mis en place pour les terres excavées et les sédiments. Les nouvelles informations constitutives de ces registres déchets, terres excavées et sédiments pour chaque acteur viennent d'être publiées. Les producteurs ont l'obligation de tenir un registre chronologique afin d'identifier précisément la destination ou le lieu de valorisation des terres excavées et sédiments dès lors qu'ils sont extraits de leur emplacement d'origine et ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation, qu'ils aient ou non le statut de déchet.

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

Sont toutefois exonérés, les personnes :

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

- **Déchet – Traçabilité**

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

Cette base enregistre les données transmises par :

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

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

Le site de l'excavation correspond :

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

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

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

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

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

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

Respect des cinq critères de sortie du statut de déchet

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

Attestation de conformité

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

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

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

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

Infractions pénales liées aux atteintes à l'environnement

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

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

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

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

A noter que la spécialisation des juridictions en matière environnementale, la synergie entre les acteurs institutionnels et de la société civile devraient favoriser une réponse pénale plus efficace et systématique orientée vers plus de poursuites judiciaires, d'injonction à la restauration et remise en état du milieu naturel et des transactions pénales (CIIP) ce qui devrait aller dans le sens d'une meilleure prise en compte des intérêts de l'environnement.

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

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

ICPE

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

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

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

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

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

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

Transition énergétique

Energie - Neutralité carbone - Allégation environnementale

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

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

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

6.9 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

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

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

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

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.10 Attestations d'assurances

Allianz Global Corporate & Specialty SE 

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° **FRL00218422** 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 01/01/2022 au 31/12/2022

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

Fait à Paris La Défense, le 17/12/2021

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer : 

Signature autorisée/ Authorised signatory : 

Allianz Global Corporate & Specialty SE
Succursale en France
1 Cours Michelet
CS 30051
92076 Paris La Défense
927 424 808 RCS Nanterre

Siège social:
Königsstrasse 28
80802 Munich
Allemagne

Société Européenne immatriculée en Allemagne sous le N° HRB 208312
Entreprise soumise au contrôle de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Grauhofendorfer Strasse 108 - 53117 Bonn, Allemagne
www.agcs.allianz.com

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° **FRL00218522** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

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

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT 10 000 000 EUR

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

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

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

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

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :

Signature autorisée/ Authorised signatory :

ATTESTATION D'ASSURANCE

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

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

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

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

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

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 – Émeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol – Événements naturels – Catastrophes Naturelles en France, (art.L125-1 et suivants du code des Assurances), Actes de Terrorisme et Attentats en France, (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

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

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

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

Fait à Puteaux, le 28 Décembre 2021





<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
N° ASSURE : F18746E N° CONTRAT : 1351.001/ 2 85834 N° SIREN : 572 025 526	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00 Fax : 01.40.59.70.57	VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX 21, rue La Boétie 75008 PARIS

Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS**Période de validité : du 01/01/2022 au 31/12/2022**

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

1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE**Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :**

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
 Entreprise régie par le code des assurances au capital
 de 12.000.000 euros, RCS PARIS 332 789 296
 8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





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

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

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

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

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

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

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

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

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

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





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

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

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

Fait à PARIS
Le 14/12/2021

Le Président du Directoire
Par délégation



SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

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

www.sma-courtage.com



6.11 Autres annexes

Points d'eau				Arrêtés préfectoraux				
				Périmètres de protection	Autorisations de prélèvements			
Nom	Commune	Profondeur (m)	IND. BRGM	Date réception	Date réception	m3/h	m3/j	m3/an
TAGON	BIGANOS	235,00	0826-6X-0061	09/08/2007	09/08/2007	90	750	205 000
TUILERIES	BIGANOS	294,00	0826-6X-0071	09/08/2007	09/08/2007	150	2 250	615 000

6.12 Offres innovantes VEOLIA

Acteur majeur des services environnementaux Veolia poursuit une politique d'innovation qui lui permet de développer des solutions pour répondre aux enjeux de la transformation écologique. Nous sommes fiers de vous présenter 3 solutions fruits de la recherche et développement du groupe Veolia.

VIGIE COVID-19

SURVEILLANCE DU CORONAVIRUS SARS-COV-2 DANS LES EAUX USÉES

Offrir un temps d'avance dans le suivi de l'épidémie



Veolia, l'IPMC (CNRS-Université Côte d'Azur), la start-up IAGE et le Bataillon des Marins Pompiers de Marseille (BMPM), collaborent sur l'optimisation de Vigie Covid-19, **leur solution pionnière permettant de détecter et quantifier dans des temps records la présence du SARS-CoV-2 dans les eaux usées.** Cette méthode a déjà permis de détecter et quantifier les variants alpha, bêta, gamma, puis le variant delta et depuis le variant Omicron.

Aujourd'hui utilisée de manière expérimentale en complément des données cliniques existantes, la présence du Sars-Cov-2 dans les eaux usées **a le potentiel de devenir un nouvel indicateur d'aide à la gestion de la pandémie.** Le laboratoire national de référence (LNR) vient ainsi de lancer un processus d'harmonisation et de consolidation des méthodes de surveillance, nommé par les ministères de la Santé et de la Transition écologique.

Vigie Covid-19 est la plus opérationnelle en Europe pour la quantification du SARS-CoV-2 dans les eaux usées. Grâce aux techniques de criblage PCR, elle permet **également d'identifier la présence de mutations connues issues de variants existants du virus et d'évaluer leurs concentrations.** Puis, les procédés de séquençage fournissent une identification des mutations ainsi que les proportions des différents variants.

La campagne sur le variant Omicron, réalisée par Veolia et ses partenaires au mois de décembre 2021 sur une douzaine de sites municipaux et industriels répartis en Europe, a permis de poursuivre la mise au point de la solution Vigie Covid-19 et de constater les avancées significatives suivantes :

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





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

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

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

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



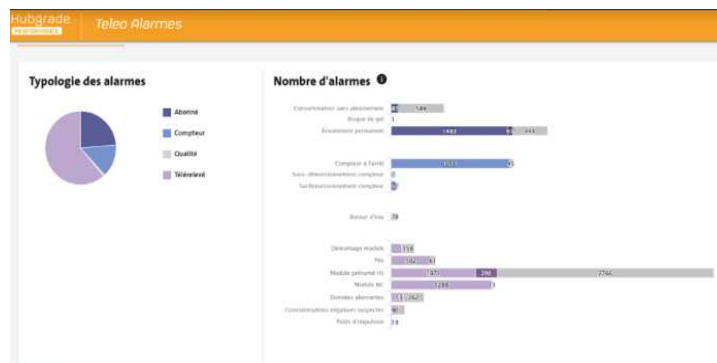


Veolia Eau poursuit le développement **de la suite logicielle TELEO pour exploiter toute la richesse du télérelevé.**

Teleo Alarmes constitue **la tour de contrôle du télérelevé.**

Ce module permet entre autres :

- ✓ de contribuer à **sécuriser la qualité de l'eau distribuée** en mettant en évidence les phénomènes de retour d'eau.
- ✓ de **garantir l'exhaustivité des recettes du service de l'eau** grâce à la détection des consommations sur points d'eau sans abonnement et des suspicions de fraude (compteurs retournés). A titre d'exemple, en 2021, sur un parc de 200 000 compteurs, 2300 "Consommations sans abonnements" ont pu être détectées et régularisées rapidement, ceci permettant de recouvrir 155 000 m3.
- ✓ D'identifier **les désordres potentiels sur les installations privées des consommateurs** grâce aux alarmes fuite - écoulement permanent et risque de gel.



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

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

6.13 Prévention, Santé et Sécurité

✓ Prévention Santé Sécurité



ENGAGEMENTS

PRÉVENTION SANTÉ SÉCURITÉ 2021 – 2023

Dans la continuité de nos précédents engagements en matière de prévention, je tiens à confirmer que rien n'est plus important que la santé et la sécurité des femmes et des hommes qui composent notre entreprise. Chacun d'entre nous doit pouvoir rentrer chaque soir chez soi en parfaite santé.

Cela demeure la priorité de Veolia Eau France. Notre cible est le **Zéro accident atteint de façon durable. Pour cela, il est crucial de mettre la santé et la sécurité au cœur de nos actions quotidiennes, et d'adapter nos comportements en conséquence.**

La santé et la sécurité au travail ne se résument pas à des indicateurs, des outils ou des méthodes. C'est avant tout un état d'esprit, une ambiance, une qualité de travail, et un engagement total de chacun, du management comme de l'ensemble des salariés, à chaque instant, pour soi-même comme pour les autres.

Nous le constatons depuis le début de la crise liée au COVID-19, s'occuper de sa santé et de celle des autres, c'est se protéger, protéger nos proches, et diminuer les risques d'accidents. Cette « Vigilance Partagée » englobe les pratiques durablement inscrites dans notre culture d'entreprise, dont nos rituels "2 Minutes Attitude" & "Vigilance 360", et le strict respect de règles fondamentales de prévention du groupe.

Aujourd'hui et demain, je m'engage à prendre des mesures appropriées pour préserver la santé et la sécurité de l'ensemble des collaborateurs, de nos clients, de nos partenaires extérieurs, et des tiers. Je compte sur chacun d'entre nous pour se les approprier et les mettre en œuvre.

Mon ambition est de renforcer l'engagement de chacun et de chacune pour préserver l'intégrité physique et mentale de tous. Nos principaux leviers d'action consistent à :

- mobiliser encore davantage l'encadrement par des actions concrètes, notamment des visites terrain,
- accompagner les territoires et les services en difficulté,
- poursuivre l'intégration de la prévention dans toutes les "actions métiers", y compris les formations,
- reconnaître les comportements vertueux et sanctionner les agissements dangereux,
- promouvoir les bonnes pratiques, les remontées de presque-accidents et de situations dangereuses.

Le déploiement global de notre démarche de prévention est de la **responsabilité de chacun**, pour soi comme pour les autres. La santé et la sécurité s'inscrivent dans notre **raison d'être**. Elles sont prises en compte comme faisant partie des éléments centraux de notre culture d'entreprise, basée sur l'**exemplarité et la solidarité sans complaisance**.

Les actions mises en œuvre les années précédentes ont permis d'engager la démarche et d'empêcher la survenance d'accidents de manière significative.

Pour atteindre le **"zéro accident"** nous devons être encore plus rigoureux et systématiques. Nous avons donc fixé d'ici 2023 les objectifs suivants :

- taux de fréquence inférieur à 4, c'est réduire le nombre d'accident de 20% par an,
- taux de gravité période (TGP) à 0,10, c'est réduire la gravité des accidents et les jours d'arrêt qui y sont associés de 20% par an et ne plus avoir d'accident avec plus de 45 jours d'arrêt,
- indice de perception des risques supérieur 40, pour éliminer le plus de causes possibles d'accident
- poursuite du développement de nos actions d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Au-delà des aspects liés à la formation et à la technique, la démarche de prévention, santé et sécurité est avant tout une question de **comportement**. Elle repose sur le collectif et doit évoluer vers plus d'exemplarité et de vigilance bienveillante.

L'**encadrement**, à tous les niveaux, a en charge le déploiement et l'animation de cette politique à travers des plans d'actions locaux. Il doit en contrôler la mise en œuvre effective.

Les résultats obtenus contribuent à l'évaluation individuelle et collective des performances.

Ces principes doivent être partagés et appliqués par chacun d'entre nous. Leur respect n'est pas négociable. Je veillerai personnellement au contrôle et au suivi de la performance en prévention, santé et sécurité.

Pierre RIBAUTE
Directeur Général

DocuSigned by:
Pierre Ribaute

541DAD48CA244B6

ENGAGEMENTS PREVENTION SANTE SECURITE 2021 – 2023

DPSS – 01/06/2021

Dans le cadre de la politique du groupe Veolia Eau France « Engagements Prévention Santé Sécurité 2020-2023 », rien n'est plus important que la sécurité des femmes et des hommes au travail. C'est la priorité !

Aujourd'hui, nos fondamentaux en matière de santé et sécurité au travail s'intègrent sur le terrain par la sensibilisation, la formation et l'habilitation de nos équipes en continu.

L'objectif est le **zéro accident de façon durable en faisant évoluer nos comportements.**

Nos principaux leviers d'action consistent à :

- mobiliser encore davantage l'encadrement par des actions concrètes, notamment des visites terrain,
- accompagner les territoires et les services en difficulté,
- poursuivre l'intégration de la prévention dans toutes les "actions métiers", y compris les formations,
- reconnaître les comportements vertueux et sanctionner les agissements dangereux,
- promouvoir les bonnes pratiques, les remontées de presque-accidents et de situations dangereuses.

Enfin, notre démarche de prévention est particulièrement mise en avant lors de la semaine santé sécurité qui a eu lieu du 13 au 17 Septembre 2021.

✓ Analyse de conformité des équipements de travail

Diagnostic des organes en mouvement et identification des risques mécanique

Le risque mécanique avéré à proximité des équipements en mouvement, présents sur les installations de production d'eau potable et d'assainissement des Collectivités, est identifié comme l'un des « **risques majeurs** » des métiers de l'Eau.

Chaque année, la profession déplore plusieurs accidents graves, presque-accidents graves ou potentiellement graves liés au risque machine. L'analyse de ces accidents et presque-accidents a révélé l'existence de non-conformités sur certains équipements

Les principaux facteurs d'accidents identifiés (sources de la base de données de la Sécurité Sociale - EPICEA recensant plus de 2 000 descriptifs d'accidents du travail liés aux machines) sont :

- La mauvaise conception des machines dont les accès aux organes en mouvement ne sont pas ou mal protégés ;
- L'absence de consignation ;
- Les interventions en cours de fonctionnement
- Les modes opératoires inappropriés et/ou dangereux
- L'insuffisance de formation des opérateurs.

La Règlementation précise le cadre à respecter au regard des risques machines :

1. Décret 9340 du 11 janvier 1993 qui traite des prescriptions de sécurité des équipements de travail quelle que soit leur date de mise en service. Décret codifié dans le Code du Travail notamment au travers des Articles R4324-1 à 45.
2. Directive européenne (dite « Directive Machines ») 2006/42/CE qui fixe les exigences essentielles pour garantir un haut niveau de sécurité des équipements de travail, directive transcrite dans le Code du Travail notamment au travers des Articles suivants :

- R 4312-1 (machines neuves) et son annexe 1 fixant les règles techniques en matière de santé et sécurité, composé de 9 chapitres, parmi lesquels celui relatif aux Règles Générales.
- R 4312-2 (machines d'occasion)

Certaines de ces Règles Générales de l'annexe 1 du R 4312-1 précisent les dispositifs qui couvrent le risque mécanique, parmi lesquels :

- La séparation des sources d'énergie (consignation)
- La commande d'arrêt d'urgence
- La protection contre l'accessibilité aux organes en mouvement (protecteurs fixes, protecteurs mobiles)

VEOLIA Eau France a décidé d'engager dès 2019 une campagne nationale d'analyse de la conformité vis-à-vis des risques mécaniques précités, sur l'ensemble des installations confiées par les Collectivités. Cette campagne a eu pour objectif premier l'identification et la hiérarchisation des non-conformités relevées, et la définition d'actions correctives.

Pour effectuer ces campagnes, VEOLIA Eau a préalablement assuré une formation de ses techniciens qualifiés, visant à :

- Améliorer la connaissance des risques mécaniques sur les équipements de travail
- Connaître les principaux moyens de protection existants
- Savoir reconnaître les non-conformités liées aux risques mécaniques engendrés par le fonctionnement d'éléments de transmission (chaînes, courroies, engrenages, etc.) ou d'organes et d'éléments en mouvement
- Savoir réaliser un diagnostic de conformité lié à ces mêmes risques

Cette démarche a pour but de mettre en place les actions correctives, afin d'éviter la survenance de nouveaux accidents liés aux risques mécaniques.

Assurer la sécurité de nos salariés est une absolue priorité.

C'est en ce sens que des investigations ont été menées ou le seront dans les prochaines semaines sur les installations de votre Collectivité qui nous ont été confiées dans le cadre du contrat qui nous lie.

Nous ne manquerons pas de tenir le Maître d'Ouvrage parfaitement informé des éventuelles non-conformités relevées et des modalités de remise en état des équipements concernés ; et d'examiner avec lui les conditions de prise en charge financière de ces travaux.

Envoyé en préfecture le 01/07/2022

Reçu en préfecture le 01/07/2022

Affiché le



ID : 033-243301504-20220701-2022_70_DEL-DE

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com

© Médiathèque VEOLIA - François Moura © Médiathèque VEOLIA - Samuel Bigot/Andia © Médiathèque VEOLIA - Rodolphe Escher © Médiathèque VEOLIA - Alexandre Dupeyron
© Médiathèque VEOLIA - Martial Ruaud/Andia © Médiathèque VEOLIA - Christel SASSO/CAPA PICTURES © Photo par Thomas Barnick / Getty Images © Cavan Images via Getty Images