




RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE
Commune de Ressons sur Matz

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

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

REPERES DE LECTURE

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

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

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2022

Monsieur le Maire,

J'ai le plaisir de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** de l'année 2022. A travers ses différentes composantes techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi apprécier la performance de votre service.

2022 a été une année singulière, marquée par le déclenchement de plusieurs crises majeures bouleversant durablement le cours de nos activités et de nos ressources.

L'actualité géopolitique et notamment la guerre en Ukraine nous a rappelé la fragilité de nos systèmes énergétiques, amplifiée par un contexte fortement inflationniste à travers les tensions sur l'approvisionnement et les prix de fourniture de l'énergie et des matières premières.

En réponse, Veolia s'est mobilisé rapidement pour atténuer les conséquences de cette crise : mobilisation des équipes achats pour sécuriser l'approvisionnement en énergie et réduire la volatilité des prix, partenariat avec le programme Ecowatt, solutions concrètes pour réduire sa consommation d'énergie ainsi que celle de ses clients, renouvellement d'appareils les plus énergivores ou la flexibilité électrique.

Afin de contribuer à la souveraineté énergétique des territoires, nous nous sommes fixés comme objectif de rendre autonomes en énergie d'ici 5 ans les services que nous gérons grâce notamment à la généralisation de la **production de biogaz** à travers la méthanisation des boues des stations d'épuration que nous opérons ou l'installation de **panneaux photovoltaïques**.

Plus encore que la crise énergétique, l'année 2022 a été marquée par une des sécheresses les plus prononcées depuis 1959 et inédite par sa durée et sa précocité, ayant pour effets un fort accroissement des feux de forêt et une tension encore jamais rencontrée sur la ressource en eau impactant l'ensemble des usages de l'eau: domestique, industrie, tourisme, agriculture, avec à la clef une pression supplémentaire sur la biodiversité.

Ces manifestations du dérèglement climatique vont se répéter et s'amplifier dans les prochaines décennies. C'est pourquoi nous souhaitons accompagner plus encore nos clients dans l'adaptation aux effets du changement climatique afin d'anticiper les crises hydriques futures et réduire les risques opérationnels.

Disposer de solutions de plus en plus efficaces pour lutter contre les fuites et les gaspillages mais aussi pour promouvoir la sobriété auprès des différents consommateurs est une priorité pour nous. Nous nous sommes également mobilisés aux côtés de nos clients pour la protection de la ressource en développant, par exemple, des solutions de **réutilisation des eaux usées** grâce à un plan d'équipement de 100 stations d'épurations à horizon 2024, ce qui représentera une économie d'environ 3 millions de m³ d'eau potable, soit l'équivalent de la consommation moyenne annuelle d'une ville de 180 000 habitants.

Au regard de l'urgence climatique, nous souhaitons plus que jamais **construire avec vous l'avenir de l'eau** et faire face aux enjeux de raréfaction des ressources, d'énergie et de pollution, afin d'assurer un développement durable et harmonieux de **votre territoire**.

Les femmes et les hommes de l'activité Eau France, représentés par notre directeur/directrice de Territoire, seront à vos côtés pour vous permettre de répondre à ces défis et d'anticiper ceux à venir.

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

Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

PRESENTATION Eau France

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.

Apporter les solutions pour faire face au bouleversement du cycle de l'eau

La France va bientôt entrer dans un rapport nouveau à l'eau. Les experts estiment en effet que d'ici 25 ans, le débit moyen de nos cours d'eau diminuera de 10 à 40% ; et le niveau des nappes phréatiques de 10 à 25%.

Les événements climatiques vont s'intensifier, faisant toujours plus pression sur l'accès à la ressource et sur l'activité humaine. Cela se traduira par des crises sanitaires et environnementales de plus en plus fréquentes : rejets non maîtrisés dans le milieu, pollutions, micropolluants, dégradation de la biodiversité...

Chez Veolia Eau France, notre mission est de prendre soin de l'Eau de sa source à sa restitution à la nature, pour assurer le bien-être des femmes et des hommes.

Pour préserver la ressource, nous mobilisons le meilleur de nos expertises, nous déployons des outils de pilotage dynamiques et des réseaux intelligents Hubgrade qui assurent un usage mesuré et maîtrisé de l'Eau.

Pour lutter contre le changement climatique, nous accompagnons nos clients dans le déploiement de solutions de valorisation du cycle de l'eau.

Nous favorisons aussi toutes les solutions permettant de récupérer l'énergie pour accompagner la Transformation écologique des territoires, par la production de biogaz, les calories dans les réseaux d'assainissement et le photovoltaïque.

Pour permettre l'émergence d'une économie circulaire, nous recyclons les eaux usées traitées pour l'irrigation agricole, pour les usages industriels et demain pour la consommation de tous ?

Pour protéger chacun, face à l'accroissement des menaces, notre ambition est d'assurer un service toujours plus sûr par le développement d'outils numériques de supervision, de gestion de crise ou de cyber sécurisation avancée.

Pour réussir à relever ces défis, nous devons faire émerger les projets adaptés à chaque territoire, à l'évolution des ressources locales et des usages, en réunissant et mobilisant l'ensemble des parties prenantes. C'est notre engagement, aux côtés des usagers du service de l'eau et des décideurs politiques.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec notre feuille stratégique « Impact Eau France » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique au même titre que l'énergie ou le déchet.

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



Veolia, premier opérateur de service d'eau et d'assainissement attesté « **Relation Client 100% France** »


Attestation délivrée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Pro France.

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
- **103** GWh d'énergie renouvelable produite
- **600** kt d'empreinte équivalent CO2

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.

REUT BOX REUT BOX, la solution innovante de Veolia pour répondre au stress hydrique lié au dérèglement climatique.
by  VEOLIA

C'est quoi ? Une combinaison de technologies éprouvées et robustes nécessitant un minimum de maintenance - un équipement standardisé prêt à l'emploi (mode Plug and Play) qui produit de l'eau de qualité A adaptée pour tous les usages, même les plus contraignants. Elle permet de se substituer à une partie de l'eau potable du site pour des usages internes (nettoyages, préparation polymères, ...) et également de faire de l'irrigation de cultures.

Elle ressemble à quoi ? Unité sur skid ou en container de 5 à 25 m³/h



La Reut BOX est composée d'un filtre garni de billes de verre, d'une désinfection UV et d'une chloration avant stockage, La Reut Box a un faible encombrement au sol sur site. C'est une solution intégralement automatisée avec un minimum d'exploitation. Solution modulaire et évolutive qui permet de s'adapter au besoin.

La REUT BOX permet de traiter les eaux usées en sortie de station d'épuration. Elle élimine les MES ainsi que les virus et bactéries présents dans l'eau.

Les usages de l'eau usée traitée, affinée par la REUT BOX :

- 1 : Substitution de l'eau potable sur une station d'épuration urbaine pour ses usages internes
- 2 : Irrigation de cultures (vignes, oliviers, maraichages...)
- 3 : Arrosage de stades, espaces verts et golfs
- 4 : Protection incendie, fontaines, nettoyage de voiries, hydrocurage,
- 5 : Utilisation en industries : complément eau de chaudière, eau de process,



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”.

La transposition de la nouvelle directive européenne sur les eaux destinées à la consommation humaine applicable au 1er janvier 2023 vient d’autre part rajouter des nouvelles molécules à surveiller avec des nouvelles concentrations limites d’ici 2026.

Un nouvel arrêté vient par ailleurs préciser la responsabilité de la collectivité Personne Responsable de la Production et de la Distribution de l’Eau (PRPDE) dans la surveillance de la qualité de l’eau auprès des populations.

Toutes ces nouvelles réglementations entraînent une dynamique d’évolution du contrôle sanitaire dans les collectivités et peuvent faire émerger des nouvelles situations de non-conformités de pesticides ou de molécules chimiques.

Bien que la réduction des pollutions à la source soit à privilégier, un traitement de l’eau peut-être nécessaire. Le charbon actif est le traitement recommandé pour la plupart des métabolites de pesticides.

Pour choisir en toute confiance, **le meilleur charbon actif** adapté à chaque problématique locale, **Veolia a développé Diabolo® , une solution unique, mobile, rapide et peu onéreuse** pour tester sur place avec l’eau du territoire.

TÉLÉO : TÉLÉO 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).
- **D'identifier les désordres potentiels sur les installations privées des consommateurs** grâce aux alarmes fuite - écoulement permanent et risque de gel.

En 2022, grâce aux alarmes "suspicion de fuite" poussées par mail, courriel ou courrier, 72 000 fuites ont été réparées par nos consommateurs, pour une économie globale de 4,1 millions de m³ (environ 1300 piscines olympiques). Un geste utile tant pour la planète que pour le portefeuille des consommateurs !

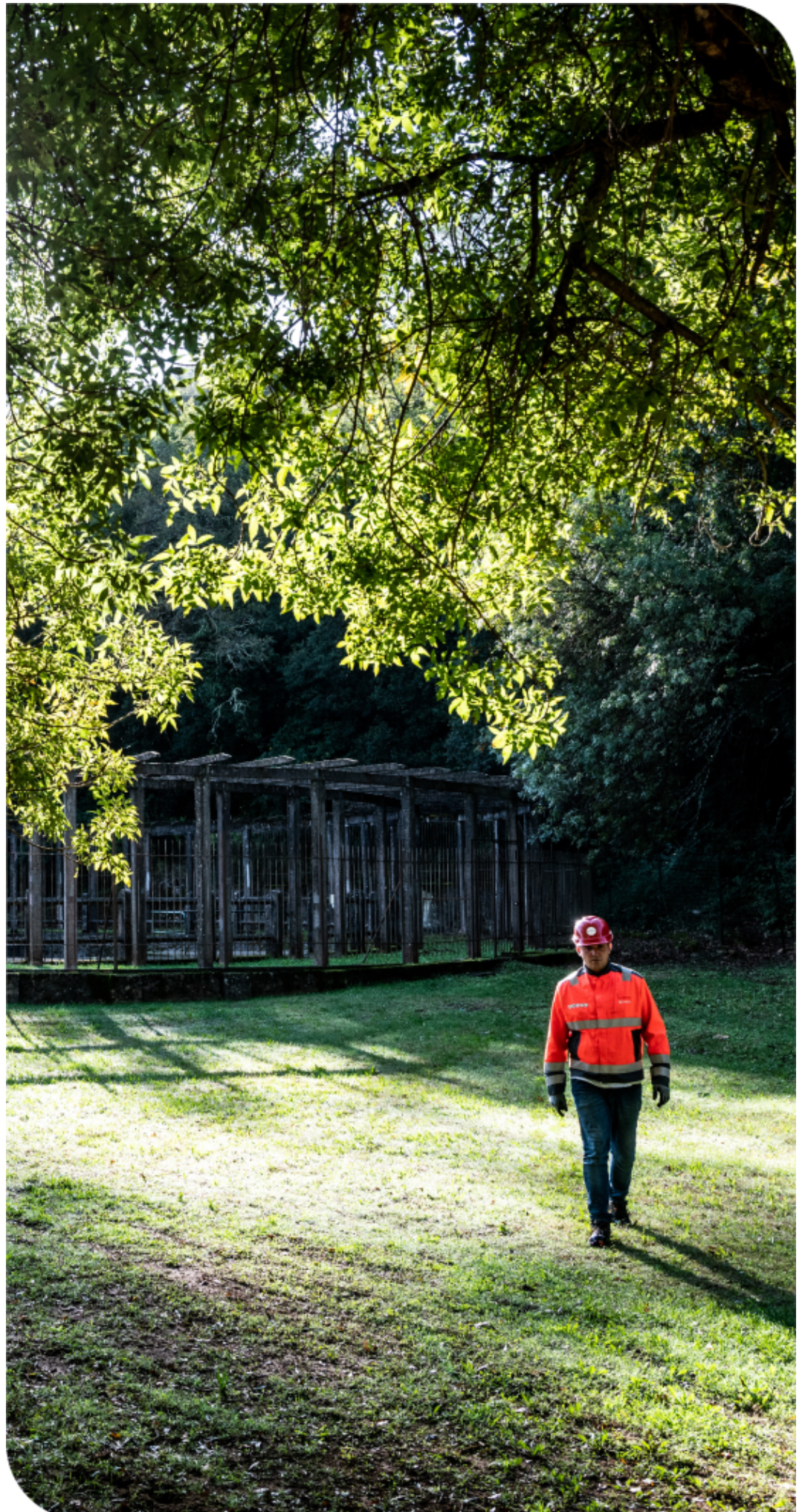
Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	11
1.1 Un dispositif à votre service.....	12
1.2 Présentation du contrat.....	13
1.3 Les chiffres clés.....	14
1.4 Les indicateurs réglementaires 2022.....	15
1.5 Autres chiffres clés de l'année 2022.....	16
1.6 Le prix du service public de l'eau.....	18
1.7 L'essentiel de l'année 2022.....	19
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	28
2.1 Les consommateurs abonnés du service	29
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	30
2.3 Données économiques.....	33
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	35
3.1 L'inventaire des installations.....	36
3.2 L'inventaire des réseaux.....	37
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine	39
3.4 Gestion du patrimoine.....	41
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	44
4.1 La qualité de l'eau	45
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	50
4.3 La maintenance du patrimoine	55
4.4 L'efficacité environnementale	57
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	59
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	60
5.2 Situation des biens.....	65
5.3 Les investissements et le renouvellement	66
5.4 Les engagements à incidence financière	67
6. ANNEXES.....	70
6.1 La facture 120 m ³	71
6.2 Attestations d'assurances	72
6.3 Les données consommateurs par commune	73
6.4 Le synoptique du réseau.....	74
6.5 La qualité de l'eau	75
6.6 Le bilan énergétique du patrimoine	82

6.7	<i>Annexes financières</i>	83
6.8	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	94
6.9	<i>Actualité réglementaire 2022</i>	97
6.10	<i>Glossaire</i>	110

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

1, Rue du Thérain
60000 BEAUVAIS

Du Lundi au Vendredi de 08h00 à 17h00

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

SERVICE CONSOMMATEUR : 0969 367 261

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

Fonction	Nom
Directeur de Territoire	François DE-FRUYT
Directeur Développement	Fahra FEDDAL
Directeur des Opérations	Eric DUQUESNE
Manager de Service	Sébastien VANDEPUTTE
Responsable Equipe Production	Benoît ALVAREZ
Responsable Equipe Réseau	Jérôme LOPEZ
Responsable Equipe Réseau	Teddy SPICHER

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	Sté des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise
✓ Périmètre du service	RESSONS SUR MATZ
✓ Numéro du contrat	Q018E
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	03/02/2017
✓ Date de fin du contrat	02/02/2028
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégataire du service, Sté des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

✓ Liste des avenants

1.3 Les chiffres clés

Commune de Ressons sur Matz

Chiffres clés



1 728

Nombre d'habitants desservis



925

Nombre d'abonnés
(clients)



1

Nombre d'installations de
production



1

Nombre de réservoirs



22

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



83,0

Rendement de réseau (%)



119

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4 Les indicateurs réglementaires 2022

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	1 720	1 728
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	2,46 €uro/m ³	2,55 €uro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
[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)	50,0 %	33,3 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	84	84
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	91,8 %	83,0 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	1,25 m ³ /jour/km	2,55 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	1,12 m ³ /jour/km	2,55 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,05 %	0,05 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %	60 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	2,40 %	2,91 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,11 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés

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

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

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

1.5 Autres chiffres clés de l'année 2022

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	84 541 m ³	99 846 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	84 541 m ³	99 846 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	m ³	m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	84 541 m ³	99 846 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	819 m ³	m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	77 645 m ³	82 880 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	0	4
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	1 000 m ³ /j	1 000 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1	1
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	500 m ³	500 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	21 km	22 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	17 km	18 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	789	793
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	10	10
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	10	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	4	4
	Nombre de compteurs	Délégataire	957	977
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	23	314
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	900	925
	- Abonnés domestiques	Délégataire	900	925
	- Abonnés non domestiques	Délégataire		
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire		
	Volume vendu	Délégataire	76 023 m ³	82 725 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	76 023 m ³	82 725 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	m ³	m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	m ³	m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	113 l/hab/j	119 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	80 m ³ /abo/an	81 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
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	78 %	80 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Non	Non
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
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 2021	VALEUR 2022
Energie relevée consommée	Délégataire	28 146 kWh	35 558 kWh

1.6 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 RESSONS SUR MATZ, 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 :

RESSONS SUR MATZ Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2023	Montant Au 01/01/2022	Montant Au 01/01/2023	N/N-1
Part délégataire			126,82	137,64	8,53%
Abonnement			22,12	24,00	8,50%
Consommation	120	0,9470	104,70	113,64	8,54%
Part communale			97,90	97,90	0,00%
Abonnement			0,46	0,46	0,00%
Consommation	120	0,8120	97,44	97,44	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0760	9,12	9,12	0,00%
Organismes publics			45,60	45,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3800	45,60	45,60	0,00%
Total € HT			279,44	290,26	3,87%
TVA			15,37	15,96	3,84%
Total TTC			294,81	306,22	3,87%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,46	2,55	3,66%

Les factures type sont présentées en annexe.

1.7 L'essentiel de l'année 2022

1.7.1 Principaux faits marquants de l'année

Bilan / impacts de l'actualité climatique 2022 en France

L'année 2022 **est la plus chaude** que la France métropolitaine ait jamais mesurée, loin devant 2020 qui détenait le record. Ponctuée d'extrêmes climatiques, 2022 est un symptôme du changement climatique en France, selon Météo France.

En effet, **8 des 10 années les plus chaudes** depuis le début du XXe siècle **sont postérieures à 2010**.

Une année marquée par une période de sécheresse d'une précocité, longévité et intensité exceptionnelle !

L'année 2022 a également été **exceptionnellement sèche**, marquée par un déficit pluviométrique record de 25 %.

2022 se classe au **2e rang des années les moins arrosées** (depuis le début des mesures en 1959 - données météo France).

A titre d'exemple, 2022 a été jalonnée de mois records : les mois **de mai** avec un déficit de **60 %** et de **juillet** avec un déficit de **85 % sont les plus secs jamais enregistrés** à l'échelle de la France métropolitaine depuis le début des mesures en 1959.

- 2022 a connu **la 2e plus longue période de sécheresse des sols** de son histoire. L'année a été marquée par un déficit persistant de précipitations depuis la fin de l'hiver 2021-2022.
- La surface affectée par cette sécheresse des sols superficiels a atteint **les trois quarts de la France**. C'est l'une des 5 sécheresses ayant touché la surface du territoire la plus importante. La sécheresse a ainsi été moins généralisée qu'en 1976 ou 2011 mais plus qu'en 2003.
- 2022 a été marquée par un **ensoleillement exceptionnel** sur la plupart des régions, le plus souvent **excédentaire de 15 %**, avec de nombreux records, notamment sur la moitié nord du pays (Rennes +18%, Bourges +17%, Colmar +24%).
- Une année sèche mais régulièrement chaude également avec de nombreuses vagues de chaleur ; tous les mois de l'année ont été plus chauds que la normale, à l'exception des mois de janvier et d'avril.

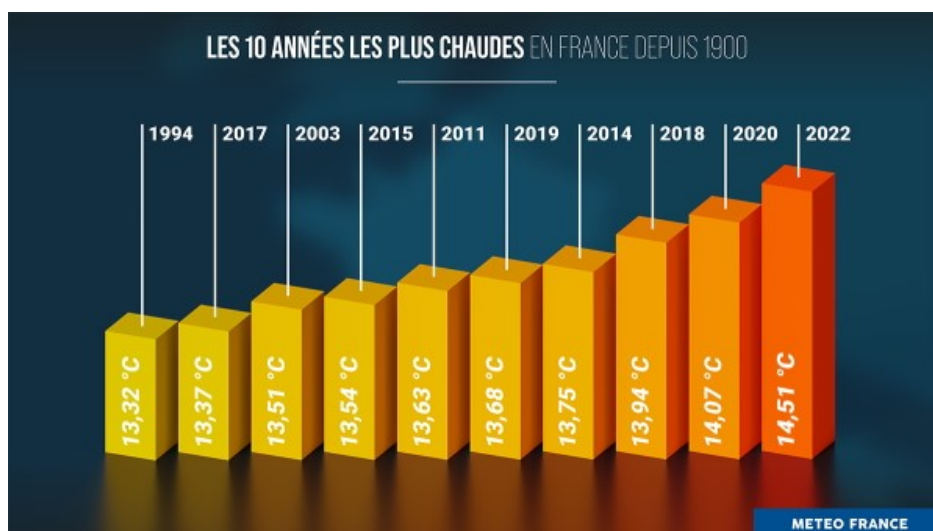
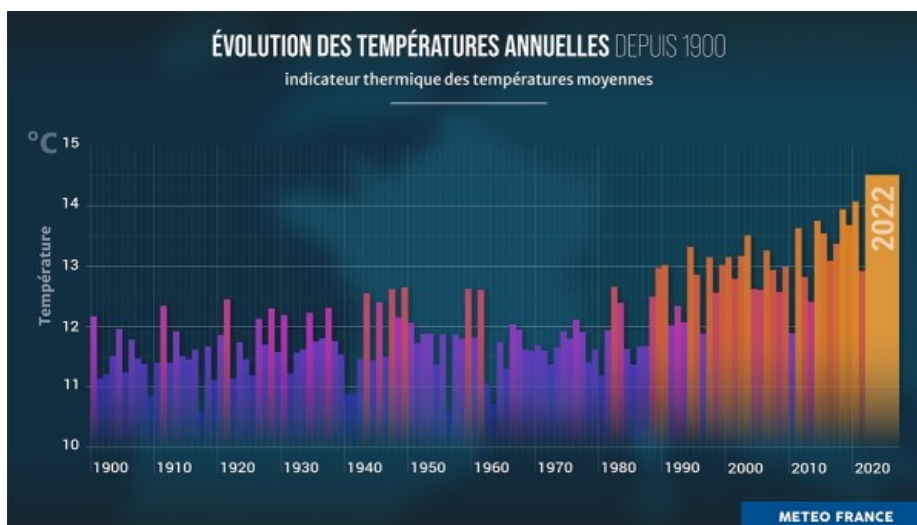
Il en est résulté **un été 2022 classé Extrême** par Météo France.

Trois vagues de chaleur ont concerné la France l'été 2022, la première dès le mois de juin. De nombreux records de chaleur ont été battus. On a par exemple mesuré les 40 °C les plus précoces jamais relevés, avec plus de 40 °C à Saint-Jean-de-Minervois (34) le 16 juin. Jamais auparavant une telle chaleur n'avait duré aussi longtemps et démarré si tôt dans la saison en France continentale ayant établi quelques records :

- **33 jours** de canicule au niveau national
- Canicule **la plus précoce** (depuis le 15 juin) et la plus longue jamais enregistrée
- **+2,3 degrés** au-dessus de la normale (période 1990-2020), juste derrière celle de 2003 (+2,7 degrés).
- **87 records de température** battus cette année en France ; 43° à Arcachon, 39,9° au Touquet en juillet !!!
- Sécheresse et feux de forêt : **62 000 hectares brûlés** contre 8 500 habituellement, avec des feux en Bretagne (Brocéliande)
- des pertes agricoles inquiétantes : -20% pour le maïs et la pomme de terre
- Dans le même temps, les orages sont plus intenses avec des phénomènes climatiques exceptionnels : 5 morts en Corse le 18 août avec des dommages importants sur les infrastructures...

Vers 2050 les projections indiquent que 1 été sur 2 pourrait ressembler à celui de 2022...

Annexe - infographie Météo France



💧 Travaux réalisés sur le réseau

- Reprise de 50 branchements rue du Clos Glorieux

1.7.2 Propositions d'amélioration

- ✓ Renouvellement des branchements restants sur la canalisation diamètre 80 situé rue Georges Latapie pour les basculer sur le réseau PVC 160 de l'autre côté de la rue et dans le but de supprimer l'ancienne canalisation.
- ✓ Sécurisation VIGIPIRATE du réservoir à prévoir.
- ✓ Faire un diagnostic complet du forage avec passage caméra et mesure de débits par paliers.

Eau adoucie

Nous avons fait le constat suivant : l'eau de votre réseau est une eau dure voire très dure. Cela génère un mécontentement sur l'eau distribuée chez vos administrés. En effet, le calcaire est présent partout dans la maison. Cette lutte anti-calcaire représente un surcoût financier d'en moyenne 300€/an par foyer.

Ce calcaire a un coût social, tout le monde n'a pas accès à un adoucissement individuel, et un coût écologique. En effet, 1 mm de calcaire sur une résistance augmente la consommation d'énergie de 9%.

Nous vous proposons une solution afin de permettre à vos administrés d'économiser environ 200€/an de pouvoir d'achat par famille, en étudiant la possibilité de mettre en place un adoucissement collectif.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

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.

Les crises en cascade : pénurie et flambée des prix des matières premières et de l'énergie.

Les crises successives affectant l'exécution des contrats de la commande publique depuis 2020 et en particulier la pénurie et la hausse des prix des matières premières et de l'énergie ont conduit le ministre de l'économie à solliciter l'avis du Conseil d'Etat sur les modifications des prix et tarifs des contrats de la commande publique et les conditions d'application de la théorie de l'imprévision.

Le Conseil d'Etat a ainsi rendu un avis le 15 septembre 2022 n°405540 sur les possibilités de modification du prix ou des tarifs des contrats de la commande publique et sur les conditions d'application de la théorie de l'imprévision, rapidement complété par une circulaire du Premier Ministre en date du 29 septembre 2022 n° 6374/SG et une fiche technique de la Direction des Affaires Juridiques de Bercy en date du 21 septembre 2022.

- **Principes** : Les parties peuvent convenir, pour faire face à une circonstance imprévisible, d'une modification des conditions financières ou de la durée des contrats de la commande publique. Cette exception au principe de l'intangibilité des prix reste régie par les principes établis de la commande publique. Les fondements suivants sont ainsi invocables au cas par cas :
 - Les modifications rendues nécessaires par des circonstances imprévisibles (art. R. 2194-5 et R.3135-5 CCP) ;
 - Les modifications de faible montant (art. R. 2194-8 et R.3135-8 et - 9) ;
- **Différents remèdes** à la situation résultant de circonstances imprévisibles :
 - Le contrat pourra être modifié en introduisant une clause de variation des prix ou de réexamen si le contrat n'en contenait pas ;
 - Il sera aussi possible de faire évoluer une clause existante qui se serait révélée insuffisante (modification d'un montant maximal, chacune, de 50% du montant du contrat initial) ;
 - Une convention d'indemnisation sur le fondement de la théorie de l'imprévision pourra être conclue entre les parties, sans être considérée comme une modification du contrat, de sorte qu'elle ne sera pas soumise aux conditions et limites posées par le code de la commande publique en matière de modification des contrats de la commande publique ;
 - Enfin et en cas de désaccord entre les parties, le juge pourra allouer une indemnité d'imprévision, qui sera également affranchie des règles relatives à la modification prévues dans le code de la commande publique.

Délestage de la consommation de gaz naturel et d'électricité

En sus de la hausse conséquente des prix de l'énergie, des coupures de gaz et d'électricité pourraient se produire en raison du défaut d'approvisionnement en gaz et de la tension sur la demande en électricité en lien avec la guerre en Ukraine.

Le décret n° 2022-495 du 7 avril 2022 relatif au délestage de la consommation de gaz naturel et modifiant le code de l'énergie a été adopté dans ce contexte afin de prévoir un mécanisme de délestage pour les consommateurs ayant une consommation supérieure à 5 GWh.

Une instruction du Gouvernement du 16 septembre 2022 a précisé les contours de l'organisation de la répartition et du délestage de la consommation de gaz naturel et d'électricité.

Enfin, une circulaire du Premier Ministre en date du 30 novembre 2022 a été transmise aux préfets afin de présenter les mesures de préparation et de gestion de crise en cas de survenue d'une mesure de délestage électrique programmée. Les préfets doivent ainsi inciter les acteurs publics et privés à procéder à une revue et une mise à jour le cas échéant de leurs plans de continuité d'activité. Il est notamment souligné la nécessité de mobiliser les gestionnaires de services publics d'eau et d'assainissement afin d'anticiper l'impact du délestage sur leurs services.

Résilience des réseaux

Dans la continuité de la loi du 22 août 2021 climat et résilience, le décret d'application portant sur la résilience des réseaux aux risques naturels a été adopté (décret n°2022-1077 du 28 juillet 2022 relatif à la résilience des réseaux aux risques naturels).

Ce décret relatif à la résilience des réseaux précise le champ d'application du dispositif prévu à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure visant à améliorer la résilience des réseaux aux risques naturels, de même que les prescriptions pouvant être faites par les préfets dans ce cadre.

Les exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) situés dans les territoires présentant une exposition à un risque naturel important peuvent ainsi être enjoins par arrêté préfectoral à établir certains documents afin d'anticiper la gestion en cas de crise et favoriser un retour rapide à la normale. Ces documents sont composés d'un diagnostic des vulnérabilités des ouvrages face aux risques naturels, des mesures de crise à mettre en place pour prévenir les dégâts causés aux ouvrages et assurer un service minimum, les procédures de remise en état du réseau après la survenance de l'aléa, et un programme d'investissements prioritaires pour améliorer la résilience des services.

Ce décret impose enfin une "prise en compte dans les cahiers des charges" des obligations prévues dans ce cadre (article R.732-5 du Code de la sécurité intérieure).

Par ailleurs, le décret n° 2022-1532 du 8 décembre 2022 relatif aux modalités d'organisation des exercices des plans communaux et intercommunaux de sauvegarde précise l'obligation de réaliser un exercice pour les communes et les établissements de coopération intercommunales à fiscalité propre soumis à l'obligation d'élaborer un plan communal de sauvegarde (PCS) et un plan intercommunal de sauvegarde (PICS) et détaille par ailleurs les modalités à mettre en oeuvre par les collectivités concernées.

Verdissement de la commande publique

Pris en application de la loi climat et résilience d'août 2021, le **décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique** vise au "verdissement de la commande publique". Il prévoit pour les marchés et concessions dont l'avis d'appel public à concurrence ou la consultation est lancé à compter du 21 août 2026 :

- la suppression du critère d'attribution unique fondé sur le prix (le critère du coût devra en effet prendre en compte les caractéristiques environnementales de l'offre),
- et la description dans le rapport annuel du concessionnaire des mesures mises en œuvre pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique.

Le décret prévoit par ailleurs pour une entrée en vigueur au 1er janvier 2024 :

- un abaissement du seuil annuel des achats à partir duquel les collectivités territoriales doivent adopter un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (Spaser) à 50 millions d'euros,
- et de nouvelles modalités de recensement économique des marchés et de publication des données essentielles de la commande publique sur un portail national de données ouvertes.

Loi relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale (dite 3DS)

La loi 3DS (Loi n° 2022-217 du 21 février 2022) entend favoriser l'association des communes et le maintien des syndicats infra-communautaires à la gouvernance des compétences "eau" et "assainissement".

- Maintien du transfert de compétences eau, assainissement et gestion des eaux pluviales urbaines aux communautés de communes d'ici à 2026, sauf délibération contraire.

Elle prévoit que "les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire les compétences eau et assainissement à partir du 1er janvier 2026, sont maintenus par la voie de la délégation", après 2026, "sauf si la communauté de communes délibère contre ce maintien".

Par ailleurs, avant le transfert des compétences, les communautés de communes et les communes qui les composent devront organiser un débat sur la tarification des services publics de l'eau et de l'assainissement ainsi que sur les investissements liés aux compétences transférées. Après ce débat, une convention pourra lier la communauté de communes et les communes sur la tarification et sur les orientations de la politique d'investissement pour la gestion des eaux.

- Création de nouvelles exceptions à l'interdiction de subventionner les services publics industriels et commerciaux explicitement relatives aux EPCI

La loi 3DS concrétise et simplifie la possibilité d'abonder le budget annexe par le budget général en introduisant la possibilité nouvelle de pouvoir utiliser le budget général pour financer les services eau et assainissement, notamment :

- lorsque le fonctionnement du service public exige la réalisation d'investissements importants qui ne peuvent être financés sans une augmentation excessive des tarifs (sans faire dorénavant mention du faible nombre d'usagers),
- lors de la période d'harmonisation des tarifications de l'eau et de l'assainissement, après le transfert de compétence à l'EPCI-FP.

Métabolites de pesticides : des nouveaux critères de gestion qui évoluent !

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) ont renforcé le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement a conduit dès 2021 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.

Durant l'année 2022, face à cette détection de plus en plus fréquente, les autorités sanitaires ont précisé les modalités de gestion initialement prévues dans l'instruction de décembre 2020.

Après avoir saisi le Haut Conseil de Santé Publique (HCSP), dans une instruction en date du 24 mai 2022, la DGS a modifié les modalités de gestion des métabolites ne disposant pas de valeur sanitaire définie par l'Anses en préconisant aux ARS d'appliquer alors les valeurs sanitaires établies par l'agence fédérale pour l'environnement allemande (UBA).

Dans deux avis publiés le 30 septembre 2022, l'Anses a déclassé comme « non-pertinents » deux métabolites du S-métolachlore, à savoir, le NOA Métolachlore et l'ESA Métolachlore, ce dernier étant fréquemment

observé dans les ressources en eau et les eaux produites au-delà des normes réglementaires. Ces deux avis se fondent sur de nouvelles études venues compléter les deux précédentes évaluations (janvier 2019 et janvier 2021) qui avaient amené l'Anses à considérer ces métabolites comme « pertinents ». Dans ses avis du 30 septembre 2022, l'Anses mentionne toutefois l'évaluation européenne en cours du caractère perturbateur endocrinien du S-Métalochlore susceptible de la conduire à reclasser de nouveau comme « pertinents » ces deux métabolites.

Enfin, dans un courrier du 9 novembre 2022 transmis aux préfets et aux ARS et faisant suite aux deux avis de l'Anses du 30 septembre 2022, la DGS préconise d'anticiper les modalités de gestion des métabolites non-pertinents applicables à compter du 1^{er} janvier 2023, dans le cadre de la transposition de la directive européenne sur la qualité des EDCH de décembre 2020. Ces dispositions prises par anticipation, qui ne concernent que les seuls métabolites non-pertinents, mettent un terme aux modalités de gestion des métabolites prévues dans l'instruction de décembre 2020 et définissent la valeur de 0,9 µg/l comme seuil à partir duquel un plan d'action préventif favorisant des mesures agro-écologiques sur la zone de captage est nécessaire.

Cette situation nouvelle est susceptible d'évoluer de nouveau au cours des prochains mois. En effet, les progrès des techniques d'analyse de l'eau conjugués à l'acquisition de nouvelles connaissances scientifiques et à l'application du principe de précaution constituent désormais des facteurs pouvant impacter très directement les services d'eau dans leur gestion des métabolites de pesticides.

Dans ce contexte évolutif, vos interlocuteurs Veolia sont à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les moyens d'action visant à garantir la qualité du service pour l'ensemble des abonnés de votre service.

La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine est transposée : 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 de 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, à savoir, le Bisphénol A, l'Uranium, les composés perfluorés (ou PFAS), les acides Haloacétiques, les chlorates, les chlorites, le nonylphénol et la bêta estradiol ;
3. Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE). 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 a été transposée en droit français à la fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

Ces textes visent à satisfaire les objectifs initiaux de la directive cités plus haut. Ils sont porteurs de nouvelles obligations et responsabilités pour les services d'eau, d'autant que le processus de transposition en droit français a coïncidé avec l'émergence de la question des métabolites de pesticides (voir paragraphe précédent).

Nombre des dispositions de ces nouveaux textes entreront en vigueur au cours des cinq prochaines années. Ainsi, les nouveaux paramètres considérés dans la directive seront progressivement intégrés au contrôle

sanitaire des ARS d'ici janvier 2026. Toutefois, cette série de textes prévoit que, dès 2023, les services d'eau doivent :

- Renforcer l'information des consommateurs en cas de dépassement des normes réglementaires de qualité ;
- A travers un nouvel arrêté dédié, la PRPDE (la collectivité) est responsable de la surveillance de la qualité de l'eau, complémentaire du contrôle sanitaire et conforme au plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE), intégrant des paramètres susceptibles de faire apparaître des risques émergents ;
- Endosser à titre obligatoire la compétence «gestion et préservation de la ressource en eau » au-delà d'un certain seuil de présence avérée de substances indésirables dans la ressource en eau. Cette compétence implique la mise en œuvre, avec l'appui des services de l'Etat, d'un plan d'actions favorisant les mesures agro-écologiques sur la zone de captage.

Cette dernière disposition pourra s'articuler avec les dispositions prévues au décret n° 2022-1223 du 10 septembre 2022 relatif au droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine qui fixe les modalités selon lesquelles l'autorité administrative peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles, dans les aires d'alimentation de captages utilisées pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine, au bénéfice des personnes publiques disposant de la compétence « eau potable ».

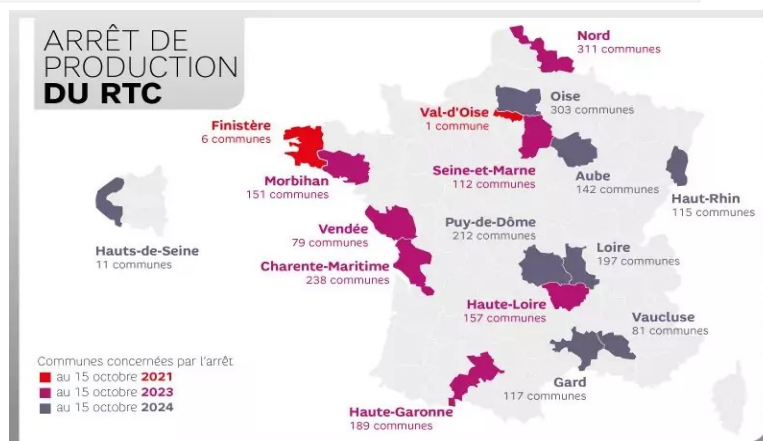
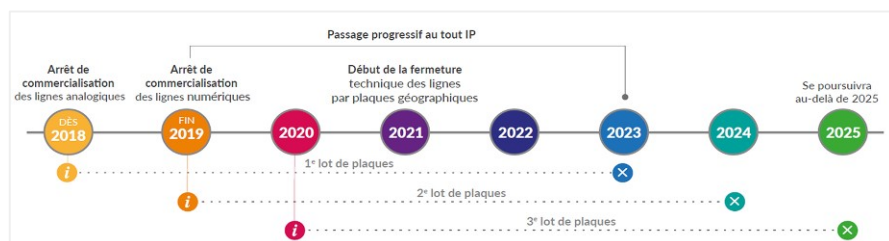
Cette nouvelle réglementation est susceptible d'entraîner un impact contractuel et financier sur le service d'eau : vos interlocuteurs Veolia sont amenés à répondre à vos différentes questions et échanger là aussi de manière approfondie sur leurs conséquences pour votre service.

Fin du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) et du support filaire cuivre

Le **réseau filaire cuivre** en France a connu son véritable essor au début des **années 1970**. Dans un premier temps réservé à la téléphonie fixe, il a également porté la naissance de l'internet haut débit avec l'ADSL. Désormais moins adapté aux usages des Français, le cuivre est de plus en plus concurrencé par **la fibre optique**, plus *performante*, moins *énergivore*, et surtout *moins sensible aux aléas météorologiques*. **Le numérique s'installe durablement dans notre paysage.**

Les dates clés

A partir de 2023, Orange commencera à démonter les infrastructures RTC par plaques.



Impact sur les installations d'eau

Les installations d'eau de tous types utilisent des équipements destinés à communiquer et partager des informations aux collectivités et aux délégataires. Elles reflètent l'état de santé des ouvrages, et alertent en cas de dysfonctionnement. Pour vous parvenir, ces données circulent sur des réseaux téléphoniques filaires de type RTC ou des lignes internet de type IP gérés par les opérateurs télécom.

Les services RTC et xDSL seront progressivement fermés.

À la résiliation automatique des abonnements par les opérateurs téléphoniques, **les ouvrages d'eau potable ne pourront plus faire remonter d'information à distance. Plus aucune alerte ne parviendra pour prévenir d'un manque d'eau dans un réservoir, ou d'un débordement du réseau d'eaux usées sur la voie publique.**

La Valeur Ajoutée VEOLIA

- Diagnostic sur les installations et plan d'action
- Renouvellement des installations impactées afin d'utiliser le mode de transfert IP
- Traitement de l'obsolescence et montée en gamme des télétransmetteurs
- Baisse du coût de l'abonnement et des communications

Cette évolution de conditions techniques d'exécution du service est susceptible d'entraîner un impact contractuel et financier sur le service des eaux.

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

2.

**LES
CONSOmmATEURS
DE VOTRE SERVICE
ET LEUR
CONSOmmATION**



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

2.1 Les consommateurs abonnés du service

→ Le nombre d'abonnés

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

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	886	898	900	925	2,8%
domestiques ou assimilés	886	898	900	925	2,8%

→ Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	94	44	55	333	505,5%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	99	88	88	106	20,5%
Taux de clients mensualisés	44,0 %	46,3 %	47,4 %	49,4 %	4,2%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	22,2 %	21,8 %	20,5 %	19,6 %	-4,4%
Taux de mutation	11,6 %	10,2 %	10,1 %	11,9 %	17,8%

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.



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

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

Cette certification garantit que :

- 100 % des 11 Centres de Relation Client sont implantés en France ;
- 100 % des 1500 collaborateurs et conseillers clientèle impliqués dans cette relation bénéficient de contrats de droit français ;
- 100 % des consommateurs de services publics d'eau et d'assainissement, dont la relation usagers est confiée à Veolia bénéficient d'une proximité et d'une qualité "made in France »

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

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

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

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

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

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

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

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Satisfaction globale	87	85	78	80	+2
La continuité de service	96	94	92	93	+1
La qualité de l'eau distribuée	80	70	71	75	+4
Le niveau de prix facturé	66	64	52	55	+3
La qualité du service client offert aux abonnés	86	83	78	82	+4
Le traitement des nouveaux abonnements	93	90	82	78	-4
L'information délivrée aux abonnés	79	77	75	77	+2



Composition de votre eau !

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



→ Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

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

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

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

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

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

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

→ 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 2022, ce taux pour votre service est de 0,00/ 1000 abonnés.

	2019	2020	2021	2022
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,00	0,00	0,00	0,00
Nombre d'interruptions de service	0	0	0	0
Nombre d'abonnés (clients)	886	898	900	925

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 2022 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.

	2019	2020	2021	2022
Taux d'impayés	2,26 %	5,29 %	2,40 %	2,91 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	4 809	11 063	5 545	6 027
Montant facturé N - 1 en € TTC	212 822	209 052	231 018	207 054

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 2022, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

	2019	2020	2021	2022
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social	0	0	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	71 231	80 701	76 023	82 725

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 :

	2019	2020	2021	2022
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	54	26	40	26

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



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

3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
Forage de RESSONS SUR MATZ	1 000	
Capacité totale	1 000	

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir de RESSONS SUR MATZ	500
Capacité totale	500

3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

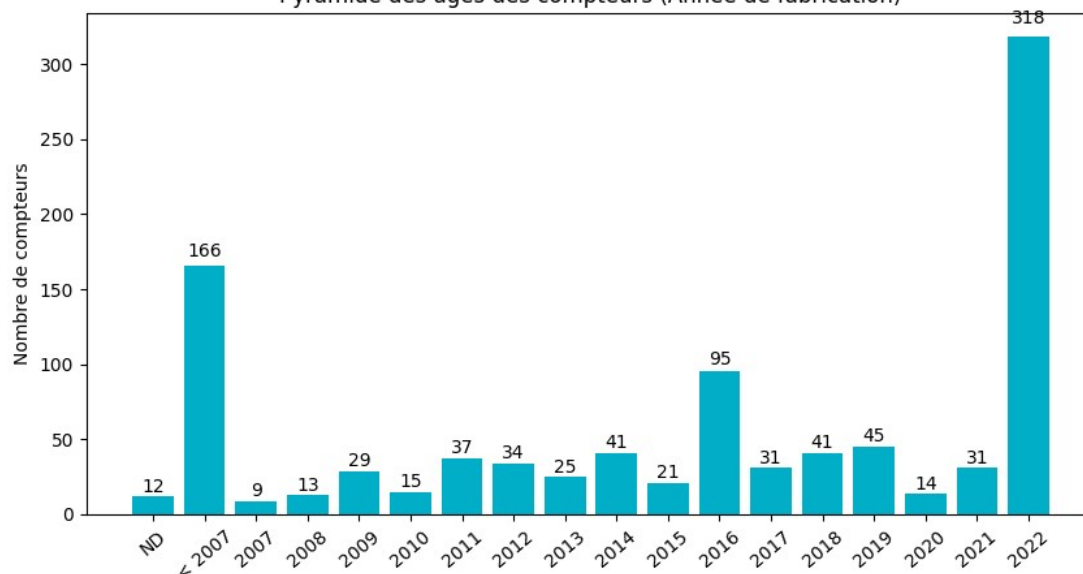
Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

→ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Canalisations					
Longueur totale du réseau (km)	20,5	20,5	20,6	21,9	6,3%
Longueur de distribution (ml)	20 451	20 464	20 560	21 927	6,6%
<i>dont canalisations</i>	16 890	16 890	16 890	18 257	8,1%
<i>dont branchements</i>	3 561	3 574	3 670	3 670	0,0%
Equipements					
Nombre d'appareils publics	47	56	41	51	24,4%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	45	51	36	46	27,8%
<i>dont bouches d'incendie</i>	2	5	5	5	0,0%
Branchements					
Nombre de branchements	789	789	789	793	0,5%

	2019	2020	2021	2022	N/N-1	Qualification
Compteurs						
Nombre de compteurs	939	946	957	977	2,1%	Bien de reprise
<i>dont sur abonnements en service</i>	886	899	901	926	2,8%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	53	47	56	51	-8,9%	

Pyramide des âges des compteurs (Année de fabrication)



	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous DN (ml)		18 257	18 257
DN 50 (mm)		238	238
DN 60 (mm)		680	680
DN 63 (mm)		878	878
DN 75 (mm)		209	209
DN 80 (mm)		1 508	1 508
DN 90 (mm)		201	201
DN 100 (mm)		2 702	2 702
DN 110 (mm)		150	150
DN 125 (mm)		275	275
DN 150 (mm)		9 324	9 324
DN 160 (mm)		722	722
DN 200 (mm)		1 359	1 359
DN indéterminé (mm)		11	11

3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

3.3.1 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.

	2019	2020	2021	2022
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,52	0,52	0,05	0,05
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	16 890	16 890	16 890	18 257
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	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 2022 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2019	2020	2021	2022
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	84	84	84	84

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		99,9 %
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	14
Total Parties A et B		45	44
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	0
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
Total:		120	84

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2022 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
STATION D'EXHAURE LA PRAIRIE		
EQUIPEMENT HYDRAULIQUE	Rénovation	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	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Nombre de compteurs	939	946	957	977	2,1%
Nombre de compteurs remplacés	63	11	23	314	1 265,2%
Taux de compteurs remplacés	6,7	1,2	2,4	32,1	1 237,5%

→ Les réseaux

Renouvellements réalisés par le délégataire :

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de gestion
Réseau (lot)		
BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20	2	Cté de service

Renouvellements réalisés par la collectivité : 50 branchements rue du Clos Glorieux

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Nombre de branchements	789	789	789	793	0,5%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	28	10	10	10	0,0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	3,5%	1,3%	1,3%	1,3%	0,0%
<i>Branchements plomb découverts pendant l'année</i>			10		
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	18	10	0	-100,0%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	0,00%	64,29%	100,00%	0,00%	-100,0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Pour l'année 2022, les travaux de renouvellement réalisés par la Collectivité figurent au tableau suivant :

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

→ *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Travaux réalisés par la Collectivité :

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

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

Date principale	contrat	Objet	Travaux.Nom	Ville
25/01/2022	Q018E	Branchement eau potable	705 RUE GEORGES LATAPIE	RESSONS SUR MATZ
14/06/2022	Q018E	Réalisation d'un branchement en eau potable	rue de l'Amiral	RESSONS SUR MATZ
16/06/2022	Q018E	Réalisation d'un branchement neuf en eau potable	99 rue des boucheries -	RESSONS SUR MATZ
08/09/2022	Q018E	Réalisation d'un branchement neuf d'eau potable	Chemin de Montdidier -	RESSONS SUR MATZ

4.

LA PERFORMANCE
ET L'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE
POUR VOTRE
SERVICE



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

4.1 La qualité de l'eau

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

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

4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	47	36	6
Physico-chimique	1318	11	

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
Chloridazone desphényl	0,57	0,73	4	0	4	0	0,1 µg/L
Chloridazone méthyl desphényl	0,249	0,436	4	0	4	0	0,1 µg/L
Pesticides totaux	0,854	1,171	4	0	4	0	0,5 µg/l

Dans deux avis publiés le 30 septembre 2022, l'Anses a déclassé comme « non-pertinents » deux métabolites du S-Métolachlore, à savoir, le NOA Métolachlore et l'ESA Métolachlore. Ces deux avis se fondent sur de nouvelles études venues compléter les deux précédentes évaluations (janvier 2019 et janvier 2021) qui avaient amené l'Anses à considérer ces métabolites comme « pertinents ».

Aussi, les non-conformités observées sur ces deux paramètres au cours de la première partie de l'année 2022 ne sont plus effectives depuis le 1er octobre 2022.

A noter toutefois que, dans ses avis du 30 septembre 2022, l'Anses mentionne l'évaluation européenne en cours du caractère perturbateur endocrinien du S-Métolachlore susceptible de la conduire à reclasser de nouveau comme « pertinents » ces deux métabolites.

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	1	1	0	9	6	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	3	1	0	2	0	2 Qualitatif

08/11/2022 : Non-conformité BACTERIES COLIFORMES (1n/100mL) à RESSONS-SUR-MATZ

→ 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	135	140	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	31,10	31,90	2	mg/l	250
Fluorures	337	337	1	µg/l	1500
Magnésium	13,40	13,60	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	27,90	28,90	3	mg/l	50
Pesticides totaux	0,85	1,17	4	µg/l	0,5
Potassium	7,30	7,70	2	mg/l	Sans objet
Sodium	13,30	13,50	2	mg/l	200
Sulfates	66,10	66,30	2	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	42	42,30	2	°F	Sans objet

4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2019	2020	2021	2022
Paramètres microbiologiques				
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	7	7	7	9
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	7	7	7	9
Paramètres physico-chimique				
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	50,00 %	33,33 %
Nombre de prélèvements conformes	4	4	2	2
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	2	4
Nombre total de prélèvements	4	4	4	6

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 :

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des analyses du CVM sur des canalisations à risque (PVC ancien ou d'année de pose inconnue) au cours de l'année 2022. A ce jour, toutes les analyses réalisées par Veolia ou par l'Agence Régionale de Santé se sont révélées conformes.

→ Perchlorates

En 2013, par application du principe de précaution et sur la base de seuils très protecteurs, l'Agence Régionale de Santé de Picardie (ARS) a mis en ligne par le biais de son site internet des recommandations concernant la consommation d'eaux contenant des perchlorates. Ces recommandations concernent :

La limitation d'utilisation d'eau dont la teneur en ions perchlorates dépasse 4µg/l pour la préparation des biberons des nourrissons de moins de 6 mois

La limitation de consommation d'eau dont la teneur dépasse 15µg/l pour les femmes enceintes et allaitantes.

A fortes doses, cette substance non cancérigène pourrait avoir une incidence sur la production d'hormones thyroïdiennes. Pour autant, aucune limite de qualité n'est fixée à l'heure actuelle pour ce paramètre. Les seuils établis par l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'Environnement et du travail (ANSES) restent des seuils de gestion et de recommandation. Les investigations se poursuivent depuis et, en 2017, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a proposé une valeur guide de 70 µg/l pour les perchlorates dans les eaux destinées à la consommation humaine. Cette proposition, tout comme les nouveaux avis de l'ANSES, n'ont pas été repris, à ce jour, par la Direction Générale de la Santé (DGS). Les seuils de recommandation de 4 et 15 µg/l restent donc en vigueur.

De son côté, Veolia a mis en œuvre dès 2012 un plan d'action à grande échelle sur la recherche des sources émettrices. En 2022 les investigations se sont poursuivies sur des solutions de traitement opérationnelles. Pour mémoire, les eaux produites et distribuées sur votre collectivité présentent une concentration en perchlorates inférieure aux seuils de recommandation.

→ *Pesticides et métabolites de pesticides*

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 progressivement des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement a conduit à la détection de nouveaux métabolites de pesticides dans les ressources en eau et/ou dans les eaux produites et distribuées et, ce, parfois 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.

Les ressources en eau de la région Hauts de France sont particulièrement impactées par les métabolites de la chloridazone, molécule mère associée à la culture de la betterave. Ce pesticide a été interdit d'usage au 31 décembre 2020. L'évolution des teneurs dans les ressources reste à évaluer.

D'autres nouvelles molécules ont été retrouvées plus ponctuellement : le N, N diméthylsulfamide, le déséthylterbuméton et le métolachlore ESA et OXA.

L'actualité a relayé récemment une campagne anticipative menée par la Direction Générale de la Santé sur les prochains métabolites qui seront pris en compte dans le suivi de la qualité de l'eau. Cette campagne a mis en évidence qu'un métabolite affecte de nombreuses ressources en eau en France : le chlorothalonil R471811. Il s'agit d'un état des lieux, ce composé n'est pas encore suivi par l'ARS sur vos installations. Nos équipes ont prévu de contrôler sa présence l'année prochaine.

En 2022, le suivi de ces nouvelles molécules par l'ARS a mis en évidence un ou plusieurs dépassement de la limite de qualité de 0,1µg/l pour vos installations :

ER nom	Date	Paramètre	Unité	Résultat
001-FOR RESSONS SUR MATZ	23/05/2022	Chloridazone desphényl	µg/L	0,9
001-FOR RESSONS SUR MATZ	23/05/2022	Chloridazone méthyl desphényl	µg/L	0,305
001-FOR RESSONS SUR MATZ	21/03/2022	Chloridazone desphényl	µg/L	0,59
001-FOR RESSONS SUR MATZ	21/03/2022	Chloridazone méthyl desphényl	µg/L	0,249
001-FOR RESSONS SUR MATZ	28/06/2022	Chloridazone desphényl	µg/L	0,57
001-FOR RESSONS SUR MATZ	28/06/2022	Chloridazone méthyl desphényl	µg/L	0,333
001-FOR RESSONS SUR MATZ	26/09/2022	Chloridazone desphényl	µg/L	0,58
001-FOR RESSONS SUR MATZ	26/09/2022	Chloridazone méthyl desphényl	µg/L	0,274
001-FOR RESSONS SUR MATZ	13/12/2022	Chloridazone desphényl	µg/L	0,73
001-FOR RESSONS SUR MATZ	13/12/2022	Chloridazone méthyl desphényl	µg/L	0,436

Un suivi renforcé de la qualité de l'eau est mis en œuvre pour ces installations.

La conduite à tenir vis-à-vis de ces dépassements de la limite de qualité de 0,1 µg/l est dictée par l'instruction DGS du 18 décembre 2020 complétée tout spécialement en Mai 2022 et par les ARS. A ce jour, au regard du seuil de gestion de 3µg/l fixé pour les métabolites de la chloridazone, aucune restriction n'a été imposée face aux non-conformités décelées et le suivi analytique s'est poursuivi afin d'évaluer l'évolution de la situation.

Ces non conformités sont susceptibles de perdurer dans le temps en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

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

→ *L'origine de l'eau alimentant le service*

→ *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximal par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Forage de RESSONS SUR MATZ	50	500

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

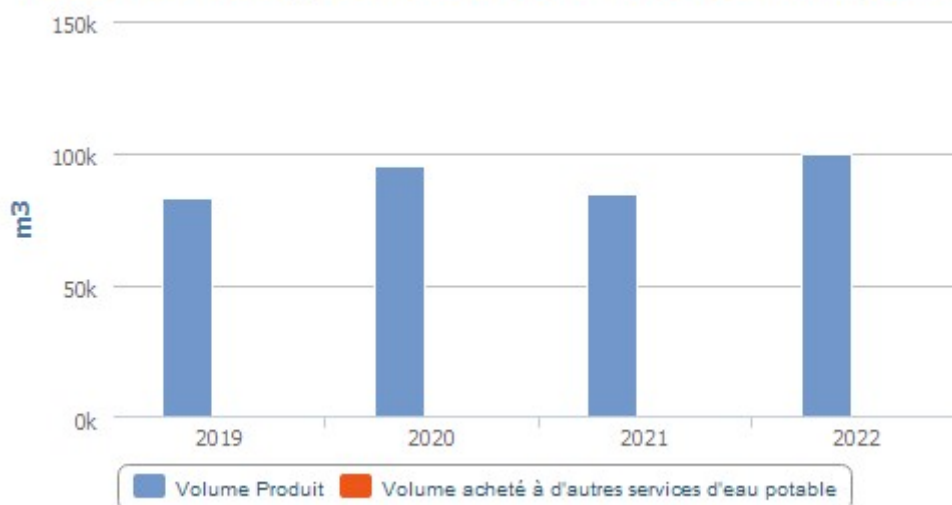
	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Volume prélevé (m3)	82 935	95 256	84 541	99 846	18,1%
Volume prélevé par ressource (m3)					
Forage de RESSONS SUR MATZ	82 935	95 256	84 541	99 846	18,1%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)					
Eau souterraine non influencée	82 935	95 256	84 541	99 846	18,1%

→ *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 :

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Volume prélevé (m3)	82 935	95 256	84 541	99 846	18,1%
Besoin des usines	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	82 935	95 256	84 541	99 846	18,1%
Volume mis en distribution (m3)	82 935	95 256	84 541	99 846	18,1%

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 :

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 :

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	71 231	80 701	76 023	82 725	8,8%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	71 231	80 701	76 023	82 725	8,8%
domestiques ou assimilés	71 231	80 701	76 023	82 725	8,8%

Le volume vendu aux autres services d'eau potable est détaillé comme suit :

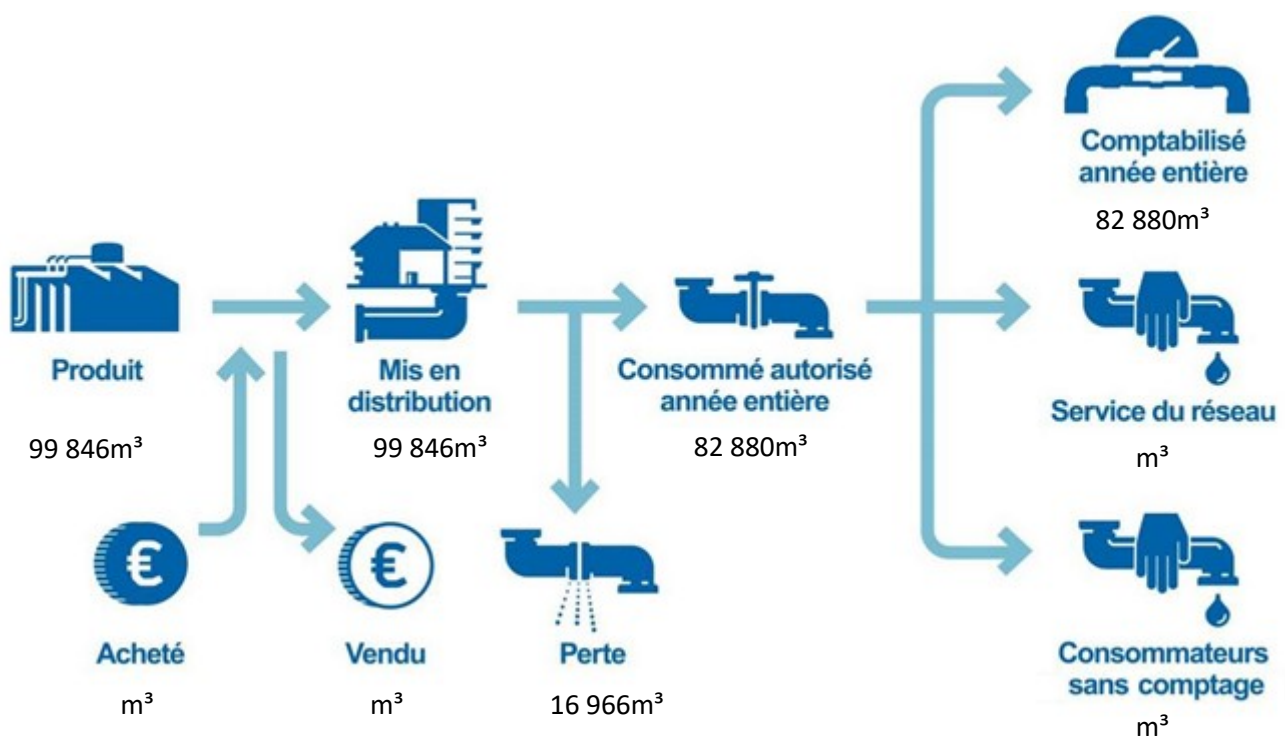
→ Le volume consommé

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 au prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	72 087	81 037	76 826	82 880	7,9%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	72 087	81 037	76 826	82 880	7,9%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	366	365	365	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	825	832	819		
Volume consommé autorisé (m3)	72 912	81 869	77 645	82 880	6,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	72 912	81 869	77 645	82 880	6,7%

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 2022 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2022	83,0	67,49	2,55	2,55	12,44

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)

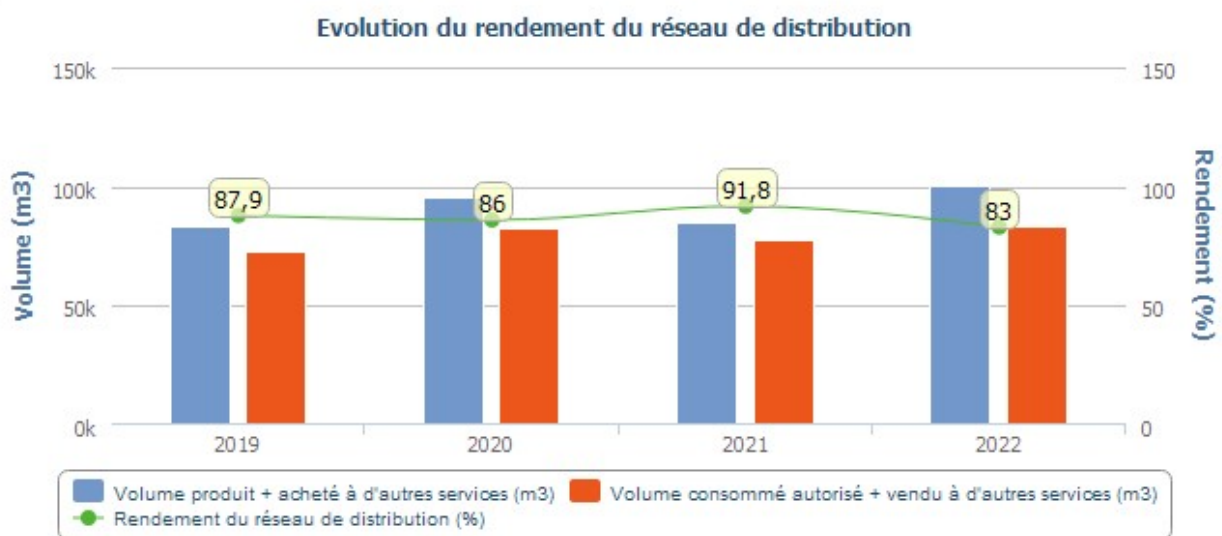
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D) (%)	87,9 %	86,0 %	91,8 %	83,0 %	-9,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	72 912	81 869	77 645	82 880	6,7%
Volume produit (m3) C	82 935	95 256	84 541	99 846	18,1%

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

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

Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2022 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 2022.

Nous nous tenons à votre disposition pour la rédaction du rapport en cas de non atteinte de ce rendement minimum.

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

	2019	2020	2021	2022
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,76	2,30	1,25	2,55
Volume mis en distribution (m3) A	82 935	95 256	84 541	99 846
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	72 087	81 037	76 826	82 880
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	16 890	16 890	16 890	18 257

	2019	2020	2021	2022
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,63	2,17	1,12	2,55
Volume mis en distribution (m3) A	82 935	95 256	84 541	99 846
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	72 912	81 869	77 645	82 880
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	16 890	16 890	16 890	18 257

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*

Nom du réservoir	Date de nettoyage	Commentaires
Réservoir de RESSONS SUR MATZ	02/03/2022	

4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

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

4.3.3 Les recherches de fuites

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

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Nombre de fuites sur branchement	5	1	0	1	100%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,6	0,1	0,0	0,1	100%
Nombre de fuites sur compteur	4	0	0	3	100%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	9	1	0	4	100%
Linéaire soumis à recherche de fuites	0	0	153	0	-100,0%

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.

	2019	2020	2021	2022
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	60 %	60 %	60 %	60 %

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	2019	2020	2021	2022
Forage de RESSONS SUR MATZ	60 %	60 %	60 %	60 %

4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	34 980	34 768	28 146	35 558	26,3%
Installation de production	34 980	34 768	28 146	35 558	26,3%

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.

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.

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.

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2022
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: Q018E - RESSONS SUR MATZ DSP-EAU

Eau

LIBELLE	2021	2022	Ecart %
PRODUITS	219 718	224 368	2,12 %
Exploitation du service	83 727	94 463	
Collectivités et autres organismes publics	97 017	105 592	
Travaux attribués à titre exclusif	27 145	10 487	
Produits accessoires	11 829	13 826	
CHARGES	174 791	224 583	28,49 %
Personnel	25 561	51 486	
Energie électrique	5 063	1 322	
Produits de traitement	379	440	
Analyses	1 182	1 599	
Sous-traitance, matières et fournitures	21 634	29 812	
Impôts locaux et taxes	711	88	
Autres dépenses d'exploitation	11 563	16 382	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	1 031	1 524	
<i>engins et véhicules</i>	6 621	12 182	
<i>informatique</i>	3 269	5 492	
<i>assurances</i>	752	1 339	
<i>locaux</i>	3 269	3 089	
<i>autres</i>	- 3 378	- 7 244	
Contribution des services centraux et recherche	5 868	7 500	
Collectivités et autres organismes publics	97 017	105 592	
Charges relatives aux renouvellements	0	5 083	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	0	5 083	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	3 335	3 138	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	2 476	2 142	
RESULTAT AVANT IMPOT	44 927	- 215	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	11 906	0	
RESULTAT	33 021	- 215	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

06/03/2023

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

Etat détaillé des produits (1)
Année 2022

Collectivité: Q018E - RESSONS SUR MATZ DSP-EAU

Eau

LIBELLE	2021	2022	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	83 727	94 463	12,82 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	83 406	94 194	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	320	269	
Exploitation du service	83 727	94 463	12,82 %
Produits : part de la collectivité contractante	62 143	67 596	8,77 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	61 999	67 819	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	144	- 223	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	5 823	6 333	8,76 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	5 827	6 371	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 4	- 39	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	29 051	31 663	8,99 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	29 078	31 847	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 27	- 184	
Collectivités et autres organismes publics	97 017	105 592	8,84 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	27 145	10 487	NS
Produits accessoires	11 829	13 826	16,88 %

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

06/03/23

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

Information complémentaire

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

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

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

Cette provision est calculée sur l'ensemble du stock de créances d'exploitation de plus d'un an de la Société, à hauteur de la part des produits qui lui revient (en excluant les produits facturés pour le compte des

Collectivités et autres organismes) par application d'un taux moyen de produits propres uniforme pour toute la Société.

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

Le chiffre ainsi obtenu pour 2022 pour le contrat ressort à **14 172 €**

→ *Explications sur l'impact inflation sur les CARE*

★ Une année marquée par de fortes variations de prix

L'année 2022 a été marquée par un très fort retour de l'inflation qui a bouleversé les équilibres budgétaires prévus des services aux collectivités, parmi lesquels ceux de l'eau et de l'assainissement.

Cette inflation s'est inscrite dans un contexte d'incertitudes multiples et grandissantes depuis la fin 2021, et rendant les prix des matières, des services et de l'énergie très volatiles : impacts de la crise COVID sur les approvisionnements de composants et de matières premières, impact de la guerre en Ukraine sur l'énergie, réduction des capacités de production d'électricité nucléaire en France.

Depuis de nombreuses années, les services Achat de Veolia élaborent des prévisions d'évolution des marchés, et des stratégies d'approvisionnement à 2/3 ans visant à limiter les risques de volatilité de nos prix d'achat. Ces stratégies avaient peu d'impact en période de grande stabilité de l'inflation, mais elles se sont révélées utiles en 2022 pour limiter les violents impacts de la crise.

Sur l'énergie :

- rappelons tout d'abord que le prix de l'énergie est régulé pour partie (ARENH) et que cela ne couvre qu'une partie de l'alimentation des services d'eau et d'assainissement globalement ; les services sont ainsi soumis pour partie aux prix du marché, de même que les achats électriques des autres services publics.
- de 50 euros/MWh en début d'année 2021, le prix de base du marché (non régulé) est passé à plus de 200 euros/MWh dès décembre 2021, et est monté jusqu'à 700 euros à l'été 2022.
- une stratégie de couverture de ces coûts d'énergie non régulés, prise mi-2021 pour les années 2022 et 2023 a permis de limiter les effets de l'inflation sur certains de nos contrats.
- en outre, l'Etat a mis en place courant 2022 un dispositif supplémentaire "bouclier" (ARENH+) qui a permis de réduire les volumes d'achat à acheter sur le marché, ce qui a permis d'améliorer nos factures globales d'électricité sur l'année

Sur les réactifs :

- les prix moyens du marché des réactifs ont augmenté de 64% en 2022
- les contrats d'achats mutualisés au niveau français de Veolia ont permis de limiter nos coûts d'approvisionnement et de sécuriser l'approvisionnement malgré des crises ponctuelles liées à la pénurie de matières.

Sur les matériels et équipements :

- les prix moyens de ces marchés ont augmenté de 12% en 2022

- les contrats d'achats mutualisés au niveau mondial de Veolia ont permis de limiter cette hausse.

Plus globalement, sur certains contrats, la maîtrise des coûts, anticipée et opérée par Veolia, a permis de réduire le dérapage de certaines charges d'exploitation et de travaux, et d'éviter des demandes de révision très fortes des tarifs, à l'instar de ce que l'on observe sur de nombreuses collectivités pour 2023.

Après une inflation moyenne de 5,9 % en 2022, les estimations montrent que pour 2023, elle va continuer d'impacter les prix fortement :

- la Banque de France prévoit une inflation comprise entre 4,7% et 6,9% selon ses scénarios
- l'OCDE estime l'inflation française autour de 5,8 %
- les coûts d'énergie du marché devraient un peu baisser, et les coûts pour Veolia seront encore atténués sur certains contrats par les accords de couverture passés en 2021, ce qui ne sera plus du tout le cas en 2024.

Du fait de ces variations, il est alors important de mettre en place des indices de référence le plus proche de la réalité et de raccourcir les périodes de mise à jour comme cela l'a été proposé aux collectivités cette année.

5.2 Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3 Les investissements et le renouvellement

Les états présentés 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*

→ *Programme contractuel de renouvellement*

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

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

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

Nature des biens	2022
Branchements (€)	4 727,64
Equipements (€)	355,27

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

→ Régularisations de TVA

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

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

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ 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

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

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

conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

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

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

5.4.2 Dispositions applicables au personnel

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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

6.

ANNEXES



6.1 La facture 120 m³

Facture annuelle type complète, eau et assainissement, toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m³ et doté d'un compteur de 15 mm de diamètre (dans le cas où il existe différentes tranches tarifaires entre 0 et 120 m³, les prix unitaires affichés ci-après sont des prix moyens pour une consommation de 120 m³).

RESSONS SUR MATZ	m ³	Prix au 01/01/2023	Montant au 01/01/2022	Montant au 01/01/2023	N/N-1
Production et distribution de l'eau			233,84	244,66	4,63%
Part délégataire			126,82	137,64	8,53%
Abonnement			22,12	24,00	8,50%
Consommation	120	0,9470	104,70	113,64	8,54%
Part communale			97,90	97,90	0,00%
Abonnement			0,46	0,46	0,00%
Consommation	120	0,8120	97,44	97,44	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0760	9,12	9,12	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,49	374,14	5,25%
Part délégataire			355,49	374,14	5,25%
Consommation	120	3,1178	355,49	374,14	5,25%
Organismes publics et TVA			120,94	123,40	2,03%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3800	45,60	45,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	22,20	22,20	0,00%
TVA			53,14	55,60	4,63%
TOTAL € TTC			710,27	742,20	4,50%

6.2 Attestations d'assurances

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, Veolia a souscrit aux polices d'assurance suivantes :

- Assurance de responsabilité civile : cette assurance couvre Veolia des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, quel qu'en soit le fondement juridique, que Veolia est susceptible d'encourir vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations.

- Assurance de dommages aux biens : cette assurance est souscrite par Veolia pour son propre compte. Elle a pour objet de garantir les biens affermés contre les dommages résultant de l'exploitation du service.

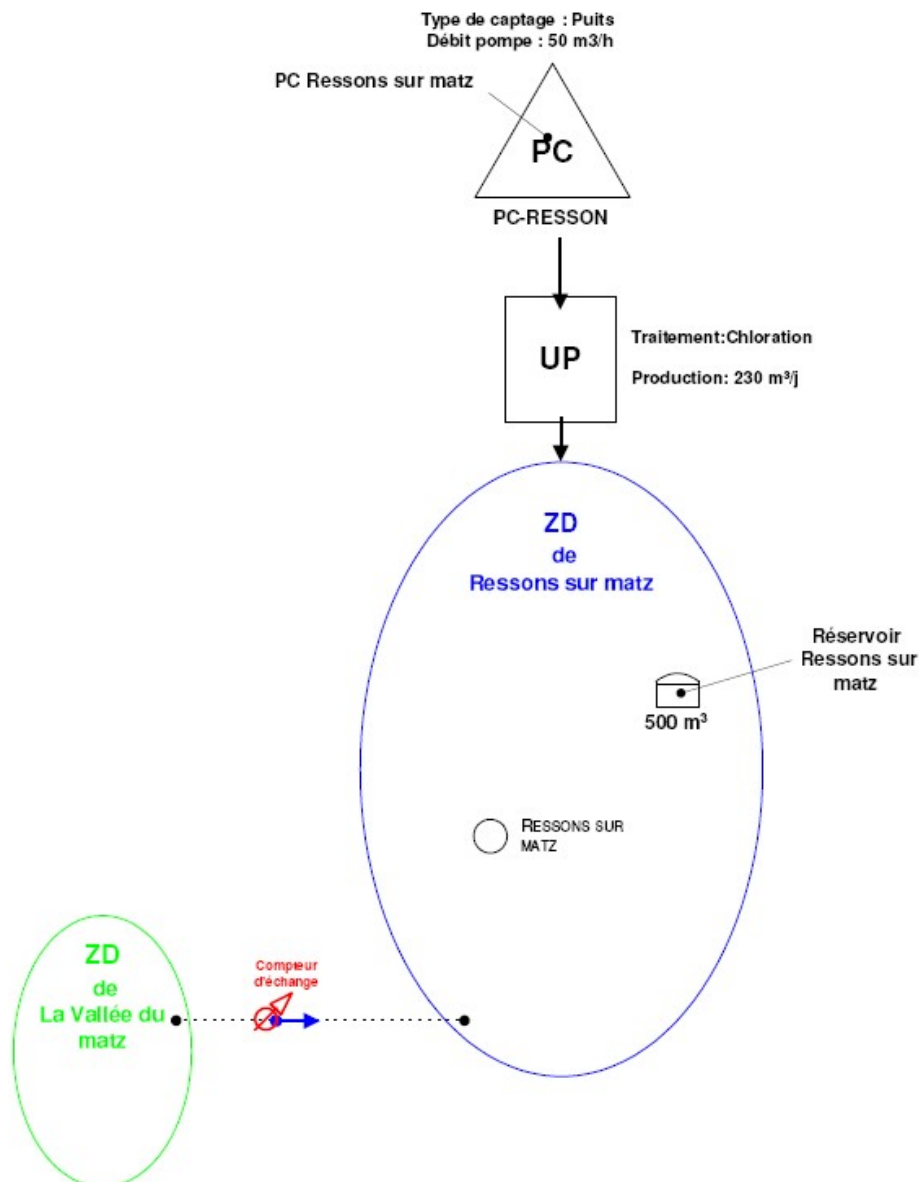
L'ensemble de ces attestations d'assurance est disponible sur simple demande de la Collectivité.

6.3 Les données consommateurs par commune

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
RESSONS SUR MATZ					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 759	1 710	1 720	1 728	0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	886	898	900	925	2,8%
Volume vendu (m3)	71 231	80 701	76 023	82 725	8,8%

6.4 Le synoptique du réseau

Schéma de processus global de production/distribution d'eau	
UNITÉ DE DISTRIBUTION :	RESSONS SUR MATZ
COLLECTIVITÉ :	COMMUNE DE RESSONS SUR MATZ
EXPLOITANT :	SEAO- AGENCE DE L'OISE - Générale des Eaux



6.5 La qualité de l'eau

6.5.1 La ressource

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2		
Physico-chimique	548	548		

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.5.2 L'eau produite et distribuée

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	9	9	6	6	15	15
Physico-chimie	6	2	0	0	6	2

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	33,3 %	%	33,3 %

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

→ Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	18	18	12	12
Physico-chimique	590	578		
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	27	26	24	24
Physico-chimique	95	94	11	11
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	86			

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

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

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

PC - 001-FOR RESSONS SUR MATZ

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
Metolachlore ESA	0.031	0.031	0.031	1	µg/l	<= 2
Pentachlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 agressif	18.5	18.5	18.5	1	mg/l	
CO2 libre	61.9	61.9	61.9	1	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	392	392	392	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7	7	7	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.16	7.16	7.16	1	Unité pH	
TH Calcique	34.75	34.75	34.75	1	°F	
TH Magnésien	5.712	5.712	5.712	1	°F	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	32.1	32.1	32.1	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	43.2	43.2	43.2	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	1	NFU	
Indice Hydrocarbure	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Température de l'eau	15	15	15	1	°C	<= 25
Température de mesure du pH	14.6	14.6	14.6	1	°C	
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	139	139	139	1	mg/l	
Chlorures	30.8	30.8	30.8	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	855	855	855	1	µS/cm	
Magnésium	13.6	13.6	13.6	1	mg/l	
Potassium	7.7	7.7	7.7	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	12.9	12.9	12.9	1	mg/l	
Sodium	13	13	13	1	mg/l	<= 200
Sulfates	66.8	66.8	66.8	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	1.21	1.21	1.21	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	4.2	4.2	4.2	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	42.9	42.9	42.9	1	%sat.	>= 30
Atrazine-2-hydroxy	0.023	0.023	0.023	1	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0.051	0.051	0.051	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	28	28	28	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	0	0	0	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	321	321	321	1	µg/l	
Nickel	2.3	2.3	2.3	1	µg/l	
Sélénium	4.2	4.2	4.2	1	µg/l	<= 10
Hexachlorobutadiène	0	0	0	1	µg/l	<= 2
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	
Chloridazone desphényl	0.9	0.9	0.9	1	µg/L	<= 2
Chloridazone méthyl desphényl	0.305	0.305	0.305	1	µg/L	<= 2
Pesticides totaux	1.334	1.334	1.334	1	µg/l	<= 5
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Chlore libre	0	0	0	1	mg/l	
Chlore total	0	0	0	1	mg/l	
Atrazine	0.024	0.024	0.024	1	µg/l	<= 2
Total Atrazine et Métabolites	0.098	0.098	0.098	1	µg/l	<= 5

UP - 001-FOR RESSONS SUR MATZ

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		4	8	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		11	8	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	8	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	8	n/100ml	= 0
Pentachlorobenzène	0	0	0	2	µg/l	
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 agressif	6.2	22.1	38	2	mg/l	
CO2 libre	50.5	65	79.5	2	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		3	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	388	391.5	395	2	mg/l	
pH à température de l'eau	6.9	6.95	7.1	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.15	7.16	7.17	2	Unité pH	
TH Calcique	33.75	34.375	35	2	°F	
TH Magnésien	5.628	5.67	5.712	2	°F	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	31.8	32.1	32.4	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	42	42.15	42.3	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0	0.308	0.71	5	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10	12.75	15	4	°C	<= 25
Température de mesure du pH	10.2	13.05	15.3	4	°C	
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	135	137.5	140	2	mg/l	
Chlorures	31.1	31.5	31.9	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C in situ	855	857.5	865	4	µS/cm	<= 1100
Magnésium	13.4	13.5	13.6	2	mg/l	
Potassium	7.3	7.5	7.7	2	mg/l	
Sodium	13.3	13.4	13.5	2	mg/l	<= 200
Sulfates	66.1	66.2	66.3	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	1.07	1.12	1.17	2	mg/l C	<= 2
Atrazine-2-hydroxy	0	0.011	0.022	2	µg/l	<= 0.1
Déséthylatrazine	0.043	0.048	0.053	2	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	27.9	28.4	28.9	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1

Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.04	0.04	0.04	1	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	337	337	337	1	µg/l	<= 1500
Mercuré	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	5.6	5.6	5.6	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Hexachlorobutadiène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Chloridazone	0	0.003	0.005	4	µg/l	<= 0.1
Chloridazone desphényl	0.57	0.618	0.73	4	µg/L	<= 0.1
Chloridazone méthyl desphényl	0.249	0.323	0.436	4	µg/L	<= 0.1
Pesticides totaux	0.854	0.985	1.171	4	µg/l	<= 0.5
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.54	0.75	0.83	8	mg/l	
Chlore total	0.58	0.796	0.88	8	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Atrazine	0.02	0.025	0.029	2	µg/l	<= 0.1
Total Atrazine et Métabolites	0.063	0.063	0.063	1	µg/l	<= 0.5

ZD - Ressons-sur-Matz

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		9	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		1	7	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7	7.067	7.2	6	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.2	7.2	7.2	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	6	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0	0.097	0.37	7	NFU	<= 2
Perchlorate	0	0	0	1	µg/L	
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	9	16.286	22	7	°C	<= 25
Température de mesure du pH	9.4	17.514	22.3	7	°C	
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	830	853.333	865	6	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Nitrates	28.6	28.6	28.6	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.572	0.572	0.572	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.022	0.022	0.022	1	mg/l	<= 2
Nickel	2.2	2.2	2.2	1	µg/l	<= 20
Plomb	1	1	1	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.237	0.6	7	mg/l	
Chlore total	0	0.273	0.62	7	mg/l	
Bromoforme	3.5	3.5	3.5	1	µg/l	
Chloroforme	1.6	1.6	1.6	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	7.5	7.5	7.5	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	3.9	3.9	3.9	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	16.5	16.5	16.5	1	µg/l	<= 100

6.6 Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Forage de RESSONS SUR MATZ					
Energie relevée consommée (kWh)	34 980	34 768	28 146	35 558	26,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	422	365	333	356	6,9%
Volume produit refoulé (m3)	82 935	95 256	84 541	99 846	18,1%

6.7 Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*



Société des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise

Société des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise

Région Hauts-de-France – Territoire de l'Oise

Annexe financière aux comptes annuels de résultat de l'exploitation

Exercice 2022

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 Délégué 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 2022 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 de l'Eau et de l'Assainissement de l'Oise au sein de la Région Hauts de France 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 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 61 « 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 de l'Eau et de l'Assainissement de l'Oise a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

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

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

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

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

Faits Marquants

Modalités de répartition des charges indirectes liées à la fonction Consommateurs

Veolia Eau porte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences Consommateurs de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement et gestion des appels.

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

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

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

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

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

- Le coût de la Plateforme Produits & Cash est réparti entre les différents Territoires au prorata des factures d'eau émises pour les contrats de ces derniers entre le 1^{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 l'exercice 2021 prises en compte dans les CARE dès l'envoi de l'état récapitulatif des consommations de l'année N-1 à l'Administration en juin N.

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{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, ces derniers comprennent, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

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

- pour les investissements antérieurs à 2021, les redevances évoquées ci-dessus respectent une progressivité prédéterminée et constante (+1,5% par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné. Le taux financier retenu est calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat en vigueur l'année de réalisation de l'investissement, majoré d'une marge. Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité de 1,5% indiquée ci-dessus ;
- pour les investissements réalisés à compter du 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. Il s'élève à 3,90% pour les investissements réalisés en 2022.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, pour tous les contrats ayant pris 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 du coût de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

- 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 2022 correspond au taux normal de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises soit 25%, hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

Comme indiqué dans les Faits marquants, les modalités de répartition ont évolué en 2020 en ce qui concerne les coûts des plateformes Consommateurs. Les modalités de répartition des autres charges indirectes n'ont en revanche pas été modifiées.

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

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

Lorsque les prestations effectuées par 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 de l'Eau et de l'Assainissement de l'Oise 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 national peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société de l'Eau et de l'Assainissement de l'Oise.

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 de l'Eau et de l'Assainissement de l'Oise, 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 2022 au titre de l'exercice 2021.

2.4. Autres informations

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

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

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

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

François DE-FRUYT
Gérant

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 1991, 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 1991.*

→ *Détail des biens renouvelés et valorisés dans le cadre du/des compte(s) de renouvellement*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

6.8 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

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



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

Notre certification électronique, accessible sur www.afnor.org, fait foi en l'absence de la certification imprimée.
Our electronic certification, accessible on www.afnor.org, makes it not necessary to print the certificate.
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 Certification is certified by Bureau Veritas Certification. For more information, contact the AFNOR Certification customer service at 02 99 54 00 00.
AFNOR est un membre IBCA. IBCA is a registered trademark. CERT P 18113 - 03/2020



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

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

AFNOR Certification est une marque de la société AFNOR Certification, certifiée par le Bureau Veritas Certification. AFNOR Certification est une société à responsabilité limitée au capital de 10 000 000 €.

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

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

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

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

Signature et cachet de Julien NIZRI, Directeur Général d'AFNOR Certification
Signature and stamp of Julien NIZRI, Managing Director of AFNOR Certification

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Pour les autres destinations, consultez sur www.afnor.org les 100 services liés de la certification de l'organisme. The detailed certificate web portfolio is available at www.afnor.org
afnor is available for the company to certify ISO 14001:2015 Certification of Environmental Management. Please refer to www.afnor.org
AFNOR is a member of the AFNOR Certification Group. AFNOR is a registered trademark. CERTIFICATION

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 60 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 478 076 002 RCS Bnology - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

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

6.9 Actualité réglementaire 2022

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

Commande Publique

Verdissement de la commande publique

Pris en application de la loi climat et résilience d'août 2021, le décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 (JO du 3 mai 2022) portant diverses modifications du code de la commande publique vise au "verdissement de la commande publique". Il prévoit pour les marchés et concessions dont l'avis d'appel public à concurrence ou la consultation est lancé à compter du 21 août 2026 :

- la suppression du critère d'attribution unique fondé sur le prix : le critère du coût devra en effet prendre en compte les caractéristiques environnementales de l'offre, et
- la description dans le rapport annuel du concessionnaire des mesures mises en œuvre pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique.
- à compter du 1er janvier 2024 : un abaissement du seuil annuel des achats à partir duquel les collectivités territoriales doivent adopter un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (Spaser) à 50 millions d'euros.

De nouvelles modalités de recensement économique des marchés et de publication des données essentielles de la commande publique

Le décret sur le verdissement de la commande publique prévoit aussi les modalités de publication des données essentielles de la commande publique sur un portail des données ouvertes et que le recensement des marchés publics sera désormais réalisé à partir de ces données. Deux arrêtés en date du 22 décembre 2022 (JO du 1er janvier 2023) ont complété ce dispositif réglementaire l'un portant sur les données essentielles des marchés publics et l'autre sur celles des contrats de concession. Ces deux arrêtés abrogent et remplacent respectivement l'arrêté du 29 mars 2019 relatif aux données essentielles dans la commande publique et l'arrêté du 22 mars 2019 relatif au recensement économique.

La majeure partie des données essentielles visées dans ces arrêtés reprend celles mentionnées dans l'arrêté du 29 mars 2019. La nouveauté correspond aux remontées d'informations relatives aux considérations sociales (clause sociale, critère social, marché ou concession réservés, absence de considération sociale) ou environnementales (clause environnementale, critère environnemental, absence de considération environnementale). S'agissant des données essentielles relatives uniquement aux marchés publics, on notera l'ajout des informations relatives aux sous-traitants déclarés et des données communiquées dans le cadre du recensement économique de la commande publique.

Diverses modifications du code de la commande publique

Le décret 2022-1683 du 28 décembre 2022 (JO du 29 décembre 2022) prévoit notamment une prolongation jusqu'au 31 décembre 2024 du seuil de dispense de procédure de publicité et mise en concurrence pour les marchés publics de travaux inférieurs à 100 000 euros HT.

Il précise également la portée des engagements du maître d'œuvre privé en cas de dépassement du coût prévisionnel des travaux. Les dépassements des engagements du maître d'œuvre privé sur le coût prévisionnel des travaux ou le coût résultant des marchés de travaux ne pourront le pénaliser si ces dépassements ne lui sont pas imputables. Ainsi l'adaptation des études sans rémunération supplémentaire

ou la réduction de la rémunération du maître d'œuvre ne pourront être mises en œuvre que si les dépassements du seuil de tolérance résultent de circonstances que le maître d'œuvre pouvait prévoir ou d'un manquement du maître d'œuvre dans ses missions.

Dans la continuité de la dématérialisation de la commande publique, les candidats et soumissionnaires à un marché public peuvent transmettre la copie de sauvegarde de leurs documents par voie dématérialisée.

Enfin, les conditions de remboursement des avances sont précisées afin de tenir compte du montant de l'avance accordée et de l'état d'avancement de l'exécution du marché.

Libre accès à la commande publique

Le règlement (UE) 2022/1031 du parlement européen et du conseil du 23 juin 2022 (JOUE du 30 juin 2022) prévoit que les opérateurs économiques d'origine extérieure à l'Union européenne dont le pays ne garantit pas le libre accès à la commande publique aux opérateurs économiques européens pourront faire l'objet de sanctions lors de de procédure de mise en concurrence dépassant 15 000 000€ HT pour les travaux et concessions et 5 000 000€ HT pour les biens et services. Ces sanctions pourront se traduire par des pénalités lors de la notation des offres, voire même une exclusion de ces dernières. En tout état de cause, ces sanctions ne pourront être prononcées qu'après enquête et décision de la Commission.

Suites de la crise sanitaire

Les crises en cascades : pénurie et flambée des prix des matières premières et de l'énergie

Les crises successives affectant l'exécution des contrats de la commande publique depuis 2020 et en particulier la pénurie et la hausse des prix des matières premières et de l'énergie ont conduit le ministre de l'économie à solliciter l'avis du Conseil d'Etat sur les modifications des prix et tarifs des contrats de la commande publique et les conditions d'application de la théorie de l'imprévision.

Le Conseil d'Etat a rendu un avis le 15 septembre 2022 (avis n°405540) sur les possibilités de modification du prix ou des tarifs des contrats de la commande publique et sur les conditions d'application de la théorie de l'imprévision, rapidement complété par une circulaire du Premier Ministre en date du 29 septembre 2022 (n° 6374/SG) et par une fiche technique de la Direction des Affaires Juridiques de Bercy en date du 21 septembre 2022.

- Principes : Les parties peuvent convenir, pour faire face à une circonstance imprévisible, d'une modification des conditions financières ou de la durée des contrats de la commande publique. Cette exception au principe de l'intangibilité des prix reste régie par les principes établis de la commande publique. Les fondements suivants sont ainsi invocables au cas par cas :
 - Les modifications rendues nécessaires par des circonstances imprévisibles (art. R. 2194-5 et R.3135-5 CCP);
 - Les modifications de faible montant (art. R. 2194-8 et R.3135-8 et - 9);
- Différents remèdes à la situation résultant de circonstances imprévisibles :
 - Le contrat pourra être modifié en introduisant une clause de variation des prix ou de réexamen si le contrat n'en contenait pas ;
 - Il sera aussi possible de faire évoluer une clause existante qui se serait révélée insuffisante (modification d'un montant maximal, chacune, de 50% du montant du contrat initial) ;
 - Une convention d'indemnisation sur le fondement de la théorie de l'imprévision pourra être conclue entre les parties, sans être considérée comme une modification du contrat, de sorte qu'elle ne sera pas soumise aux conditions et limites posées par le code de la commande publique en matière de modification des contrats de la commande publique ;

- Enfin et en cas de désaccord entre les parties, le juge pourra allouer une indemnité d'imprévision, qui sera également affranchie des règles relatives à la modification prévues dans le code de la commande publique.

Délestage de la consommation de gaz naturel et d'électricité

En sus de la hausse conséquente des prix de l'énergie, au cours des prochains hivers, des coupures de gaz et d'électricité pourraient se produire en raison du défaut d'approvisionnement en gaz et la tension sur la demande sur les services d'eau et d'assainissement, activités ne relevant pas des services prioritaire prévus par l'arrêté du 5 juillet 1990.

- Le décret n° 2022-495 du 7 avril 2022 (JO du 8 avril 2022) prévoit un mécanisme de délestage pour les consommateurs ayant une consommation supérieure à 5 GWH.
- Une instruction du Gouvernement du 16 septembre 2022 (publiée le 28 septembre 2022) a précisé les contours de l'organisation de la répartition et du délestage de la consommation de gaz naturel et d'électricité
- Enfin, une circulaire du Premier Ministre en date du 30 novembre 2022 a été transmise aux préfets afin de présenter les mesures de préparation et de gestion de crise en cas de survenue d'une mesure de délestage électrique programmée.

Par ailleurs, le décret n° 2022-1539 du 8 décembre 2022 (JO du 9 décembre 2022) relatif aux mesures d'urgence définies en application des articles L. 321-17-1 et L. 321-17-2 du code de l'énergie précise les pénalités financières applicables en cas de non-respect des modalités d'effacement électrique et précise les catégories de sites et installations exemptés de l'obligation d'effacement.

Services publics locaux

Compétences Eau et Assainissement

La loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale (dite 3DS) entend favoriser l'association des communes et le maintien des syndicats infra-communautaires à la gouvernance des compétences "eau" et "assainissement". Ces dispositions tendent à faciliter le financement de ces deux compétences par les communes et établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (EPCI-FP).

- Maintien du transfert de compétences eau, assainissement et gestion des eaux pluviales urbaines aux communautés de communes d'ici à 2026, sauf délibération contraire.

Toutefois, la loi 3DS prévoit que "les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire les compétences eau et assainissement à partir du 1er janvier 2026, sont maintenus par la voie de la délégation", après 2026, "sauf si la communauté de communes délibère contre ce maintien".

Par ailleurs, avant le transfert des compétences, les communautés de communes et les communes qui les composent devront organiser un débat sur la tarification des services publics de l'eau et de l'assainissement ainsi que sur les investissements liés aux compétences transférées. Après ce débat, une convention pourra lier la communauté de communes et les communes sur la tarification et sur les orientations de la politique d'investissement pour la gestion des eaux.

- Création de nouvelles exceptions à l'interdiction de subventionner les services publics industriels et commerciaux explicitement relatives aux EPCI

La loi 3DS concrétise et simplifie la possibilité d'abonder le budget annexe par le budget général en introduisant la possibilité nouvelle de pouvoir utiliser le budget général pour financer les services eau et assainissement, notamment :

- lorsque le fonctionnement du service public exige la réalisation d'investissements importants qui ne peuvent être financés sans une augmentation excessive des tarifs (sans faire dorénavant mention du faible nombre d'usagers) ; ou
 - lors de la période d'harmonisation des tarifications de l'eau et de l'assainissement, après le transfert de compétence à l'EPCI-FP.
- Contrôle des raccordements des eaux pluviales urbaines renforcé
- L'article 63 de la loi Climat et Résilience fixe, pour l'ensemble des territoires, les modalités de contrôle du raccordement au réseau d'assainissement public et rend obligatoire, sur les territoires où les rejets d'eaux usées et pluviales ont une incidence sur la qualité de l'eau pour les épreuves olympiques de nage libre et de triathlon en Seine, l'établissement d'un diagnostic du raccordement au réseau public d'assainissement au moment de la vente d'un bien immobilier. La loi 3DS renforce cette disposition en précisant les modalités avec lesquelles le service de gestion des eaux pluviales urbaines peut assurer le contrôle du raccordement des immeubles au réseau public de collecte des eaux pluviales.
- Le préfet coordonnateur en lien direct avec les agences de l'eau
- La loi 3DS introduit une modification concernant les agences de l'eau et leur présidence. Jusqu'ici les présidents des conseils d'administration des agences de l'eau étaient désignés par décret du président de la République. Désormais les six agences de l'eau auront pour président du conseil d'administration, le préfet coordonnateur du bassin.

Résilience des réseaux

En application de la loi du 22 août 2021 climat et résilience, le décret 2022-1077 du 28 juillet 2022 (JO du 30 juillet 2022) précise le champ d'application du dispositif prévu à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure visant à améliorer la résilience des réseaux aux risques naturels, de même que les prescriptions pouvant être faites par les préfets dans ce cadre.

- Les exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) situés dans les territoires présentant une exposition à un risque naturel important peuvent ainsi être enjoins par arrêté préfectoral à établir certains documents afin d'anticiper la gestion en cas de crise et favoriser un retour rapide à la normale. Ces documents sont composés d'un diagnostic des vulnérabilités des ouvrages face aux risques naturels, des mesures de crise à mettre en place pour prévenir les dégâts causés aux ouvrages et d'assurer un service minimum, les procédures de remise en état du réseau après la survenance de l'aléa, et un programme des investissements prioritaires pour améliorer la résilience des services.
- Ce décret impose une "prise en compte dans les cahiers des charges" des obligations prévues dans ce cadre (article R.732-5 du Code de la sécurité intérieure).
- Le Décret n°2022-1385 du 31 octobre 2022 précise quant à lui que le préfet de département est l'autorité compétente de l'Etat désignée à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure pouvant demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé.

Résilience des territoires et sécurité civile

Le décret 2022-907 du 20 juin 2022 (JO du 21 juin 2022) précise les modalités de réalisation et de mise en œuvre des plans communaux (PCS) et intercommunaux de sauvegarde (PICS). Ce texte fait suite à la loi du 25 novembre 2021 visant à consolider notre modèle de sécurité civile qui impose la création des PICS dans les établissements publics à coopération intercommunale (EPCI) dont au moins une commune est soumise à PCS.

Ce nouveau décret vient préciser les critères qui imposent la réalisation d'un PCS pour les communes exposées à des risques spécifiques tels que les risques sismiques, volcaniques, cycloniques, d'inondation ou d'incendie de forêt. Il précise le contenu des plans et l'articulation du PICS avec les PCS sur plusieurs aspects : la mutualisation des moyens nécessaires à la gestion de crise, l'accompagnement de l'intercommunalité dans les événements impactant les communes membres.

Le Décret n° 2022-1532 du 8 décembre 2022 (JO du 9 décembre 2022) précise l'obligation de réaliser un exercice pour les communes et les établissements de coopération intercommunales à fiscalité propre soumis à l'obligation d'élaborer plan communal de sauvegarde (PCS) et un plan intercommunal de sauvegarde (PICS) et détaille par ailleurs les modalités à mettre en œuvre par les collectivités concernées.

Il détaille, par ailleurs, les mesures relatives à l'élaboration d'un exercice ainsi que les modalités relatives à la participation de la population lorsqu'un exercice est organisé soit par la commune, soit par l'intercommunalité, soit par participation à un exercice organisé par le préfet de département.

Enfin, il établit les mesures relatives à l'élaboration du retour d'expérience.

Contenu du rapport du mandataire au sein des instances d'une EPL

Le décret n° 2022-1406 du 4 novembre 2022 (JO du 6 novembre 2022) précise le contenu du rapport du mandataire prévu par l'article L. 1524-5 du code général des collectivités territoriales au sein des instances d'une EPL à compter de 2023. Ce rapport a pour objectif de donner aux membres de l'organe délibérant une information complète sur l'entreprise, de nature à assurer la transparence de son fonctionnement et permettre son contrôle à travers un certain nombre d'informations telles que :

- une présentation de la société d'économie mixte rappelant son historique, son objet social, ses domaines d'activité, l'adresse de son siège social, le nombre de ses salariés, la répartition de son capital, l'organisation de sa gouvernance, les noms du président, du directeur général et des administrateurs, en identifiant ceux qui représentent la collectivité territoriale ou le groupement actionnaire, les principales activités et opérations de l'année écoulée en identifiant celles qui concernent la collectivité territoriale ou le groupement actionnaire et ses perspectives de développement ;
- bilan de la gouvernance des élus précisant le nombre et la date des conseils d'administration ou de surveillance et des assemblées générales, le taux de présence des représentants de la collectivité territoriale ou du groupement actionnaire à chaque instance.
- éléments de rémunération, fixes, variables et exceptionnels, ainsi que les avantages en nature accordés aux représentants de la collectivité territoriale ou du groupement ainsi qu'aux mandataires sociaux.

Expérimentation de contributions fiscalisées de leurs membres aux établissements publics territoriaux de bassin

Le décret n° 2022-1251 du 23 septembre 2022 (JO du 24 septembre 2022) pris pour l'application de l'article 34 de la loi du 21 février 2022 dite « 3DS », précise le périmètre géographique de l'expérimentation d'un financement de la prévention des inondations par les établissements publics territoriaux de bassin via l'instauration de contributions fiscalisées en remplacement, en tout ou partie, de la contribution budgétaire versée par leurs membres. Ainsi, la liste des bassins dans lesquels cette expérimentation est autorisée est définie comme suit :

- l'Escaut, la Somme et les cours d'eau côtiers de la Manche et de la mer du Nord ;
- la Meuse ;
- la Sambre ;
- le Rhin ;
- la Seine et les cours d'eau côtiers normands ;
- la Loire, les cours d'eau côtiers vendéens et bretons ;
- le Rhône et les cours d'eau côtiers méditerranéens ;
- l'Adour, la Garonne, la Dordogne, la Charente et les cours d'eau côtiers charentais et aquitains ;
- les cours d'eau de la Corse ;
- les cours d'eau de la Guadeloupe ;
- les fleuves et cours d'eau côtiers de la Guyane ;
- les cours d'eau de la Martinique ;
- les cours d'eau de la Réunion ;
- les cours d'eau de Mayotte.

Stratégie numérique responsable

Le décret n° 2022-1084 du 29 juillet 2022 (JO du 30 juillet 2022) précise les modalités d'élaboration d'une stratégie numérique responsable. Les communes et EPCI de plus de 50 000 habitants doivent ainsi élaborer en lien avec les acteurs publics et privés intéressés un programme de travail comprenant un bilan de l'impact environnemental du numérique et celui de ses usages sur le territoire concerné ainsi que les actions déjà engagées pour l'atténuer le cas échéant.

Service public de l'eau potable

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

Différents textes publiés à la fin de l'année 2022 ont transposé en droit français la directive européenne 2020/2184 de décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Cette transposition a été initiée par l'ordonnance 2022-1611 du 22 décembre 2022 (JO du 23 décembre). Cette ordonnance a été complétée par deux décrets publiés au JO du 30 décembre 2022 (décret 2022-1720 et décret 2022 – 1721 du 29 décembre 2022). Quinze arrêtés d'application ont été ensuite publiés, dont la majorité le 31 décembre 2022. Parmi ces arrêtés, onze arrêtés viennent modifier des arrêtés déjà existants.

A noter que différents arrêtés encore à paraître viendront compléter cette transposition, notamment sur le volet « Matériaux en contact avec l'eau » qui constitue un des cinq piliers majeurs de la directive européenne de décembre 2020.

Les textes publiés fin décembre 2022 introduisent différentes dispositions et obligations nouvelles pour les Collectivités sur l'accès à l'eau, la protection de la ressource en eau, l'information des consommateurs et la maîtrise de la qualité de l'eau.

Accès à l'eau :

- Recenser les populations sans accès à l'eau, évaluer les solutions pour y remédier, les déployer, informer les populations et reporter à l'Europe ;
- Recenser les insuffisances d'accès à une eau potable (24h/7j) : desserte, insuffisances de la ressource (quantité & qualité) et/ou des infrastructures.

Ces nouvelles obligations pour les Collectivités s'inscrivent dans la continuité de leurs compétences actuelles dans le domaine de l'eau. A ce titre, les Collectivités pourront bénéficier d'aides de l'Etat et, par dérogation,

le budget du service de l'eau pourra être subventionné par le budget général de la Collectivité (en sus des exceptions déjà introduites dans la loi 3DS).

Protection de la ressource en eau :

L'ordonnance 2022-1611 du 22 décembre 2022 (JO du 23 décembre 2022) rend obligatoire, pour les services en charge du prélèvement sur la ressource en eau, la compétence "de gestion et de préservation de la ressource en eau" pour les points de prélèvement considérés comme sensibles au regard des résultats des analyses du contrôle sanitaire. Par contre, les critères techniques permettant la définition des points de prélèvement sensibles, symptomatiques d'une ressource en cours de dégradation, seront précisés dans un arrêté du Conseil d'Etat encore à paraître.

Cette prise de compétence obligatoire (et non plus optionnelle comme précédemment) s'accompagne de l'obligation d'élaborer un plan d'action portant sur les pollutions de toute nature qui pourra contenir des mesures volontaires et des mesures qui pourront être rendues obligatoires par le préfet via le dispositif des «Zones Sensibles soumises à Contraintes Environnementales ».

Cette disposition pourra s'articuler avec les dispositions prévues au décret n° 2022-1223 du 10 septembre 2022 (JO du 11 septembre 2022) relatif au droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine qui fixe les modalités selon lesquelles l'autorité administrative peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles, dans les aires d'alimentation de captages utilisées pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine, au bénéfice des personnes publiques disposant de la compétence « eau potable »

Information des consommateurs :

Les obligations suivantes sont introduites :

- Informer proactivement les consommateurs immédiatement en cas de dépassement d'une limite de qualité (et non plus uniquement en cas de restriction de consommation) ;
- Pour les bailleurs et les syndics de copropriété, la nécessité d'informer chaque année chaque locataire ou copropriétaire sur la qualité de l'eau.

Maîtrise de la qualité de l'eau :

Les textes introduisent de nouvelles dispositions dont :

- De nouvelles exigences de qualité pour 6 nouveaux paramètres, effectives depuis le 1er janvier 2023, dont les composés perfluorés (PFAS ou 'polluants éternels') ;
- Le contrôle sanitaire des ARS évoluera au plus tard le 1er janvier 2026 pour intégrer ces nouveaux paramètres ;
- Une évaluation des risques Plomb et Légionnelle sur les réseaux intérieurs des Etablissements Recevant du Public avec mise en œuvre d'un plan de surveillance. Cette disposition concerne certains bâtiments communaux (écoles, gymnases, etc)
- Un nouvel arrêté précise les modalités de mise en œuvre du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) : démarche de gestion préventive des risques sanitaires de la zone de captage (échéance 2027) jusqu'aux installations privatives (échéance 2029)
- Un nouvel arrêté précise les modalités de la surveillance de la qualité de l'eau par la PRPDE (la Collectivité) : outre des paramètres 'non-négociables', cette surveillance doit être adaptée selon les dangers identifiés dans le PGSSE et comporter une dimension prospective vis-à-vis des risques émergents, le cas échéant, via le recours à la métrologie en continu.

Ces deux derniers arrêtés, sans précédents dans la réglementation précédente, portent l'évolution majeure du nouveau cadre réglementaire, à savoir, la mise en œuvre sous la responsabilité de la Collectivité d'une gestion résolument préventive des risques sanitaires.

Cette nouvelle réglementation est susceptible d'entraîner un impact contractuel et financier sur le service d'eau : vos interlocuteurs Veolia sont amenés à répondre à vos différentes questions et échanger là aussi de manière approfondie sur leurs conséquences pour votre service.

Première liste de vigilance européenne pour les eaux destinées à la consommation humaine

Dans une décision du 19 janvier 2022 (publiée le 27 avril 2022), la Commission européenne a arrêté la première liste de vigilance des substances et composés préoccupants potentiellement présents dans l'eau potable, à savoir, deux composés perturbateurs endocriniens (bêta-estradiol et nonylphénol) qui seront surveillée dans la chaîne d'approvisionnement en eau potable. Il s'agit de la première liste de surveillance des composés émergents prise en application de la directive européenne de décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Dans le cadre de la transposition de cette directive, ces deux substances ont été introduites dans l'arrêté du 30 décembre 2022 (JO du 31 décembre 2022) modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine où elles sont toutes deux affectées d'une valeur de vigilance fixée respectivement à 1 et 300 ng/L.

Métabolites de pesticides

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 l'instruction de décembre 2020, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont renforcé le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement a conduit dès 2021 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.

Durant l'année 2022, face à cette détection de plus en plus fréquente, les autorités sanitaires ont précisé les modalités de gestion initialement prévues dans l'instruction de décembre 2020.

Ainsi, après avoir saisi le Haut Conseil de Santé Publique (HCSP), dans son instruction du 24 mai 2022, la DGS a modifié les modalités de gestion des métabolites ne disposant pas de valeur sanitaire définie par l'Anses en préconisant aux ARS d'appliquer alors les valeurs sanitaires établies par l'agence fédérale pour l'environnement allemande (UBA).

Dans deux avis publiés le 30 septembre 2022, l'Anses a déclassé comme « non-pertinents » deux métabolites du S-métolachlore, à savoir, le NOA Métolachlore et l'ESA Métolachlore, ce dernier étant fréquemment observé dans les ressources en eau et les eaux produites au-delà des normes réglementaires. Ces deux avis se fondent sur de nouvelles études venues compléter les deux précédentes évaluations (janvier 2019 et janvier 2021) qui avaient amené l'Anses à considérer ces métabolites comme « pertinents ». Dans ses avis du 30 septembre 2022, l'Anses mentionne toutefois l'évaluation européenne en cours du caractère perturbateur endocrinien du S-Métalochlore susceptible de la conduire à reclasser de nouveau comme « pertinents » ces deux métabolites.

Pour les seuls métabolites non-pertinents, l'arrêté du 30 décembre 2022 (JO du 31 décembre 2022) modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine fixe la valeur indicative de 0,9 µg/L comme seuil à partir duquel un plan d'action préventif sur la zone de captage est nécessaire. Ce faisant, cet arrêté abroge les modalités de gestion prévues, pour les métabolites non-pertinents, dans l'instruction du 18 décembre 2020.

Cette situation nouvelle est susceptible d'évoluer de nouveau au cours des prochains mois. En effet, les progrès des techniques d'analyse de l'eau conjugués à l'acquisition de nouvelles connaissances scientifiques et à l'application du principe de précaution constituent désormais des facteurs pouvant impacter très directement les services d'eau dans leur gestion des métabolites de pesticides

Dans ce contexte évolutif, vos interlocuteurs Veolia sont à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les moyens d'action visant à garantir la qualité du service pour l'ensemble des abonnés de votre service.

Préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine

Le décret n° 2022-1223 du 10 septembre 2022 (JO du 11 septembre 2022) fixe les modalités selon lesquelles l'autorité administrative peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles, dans les aires d'alimentation de captages utilisées pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine, au bénéfice des personnes publiques disposant de la compétence « eau potable ». Il précise les aliénations qui sont soumises à ce droit de préemption. Il explicite la procédure applicable à l'exercice de ce droit de préemption. Il détermine les règles applicables à la cession, à la location et à la mise à disposition temporaire par les personnes publiques des biens acquis par préemption. Insertion d'un chapitre VIII « Droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine » dans le code de l'urbanisme, Création des articles R.218-1 à R.218-21 du code de l'urbanisme et R.2224-5-4 du CGCT.

A noter que dans le cadre de la transposition de la directive européenne relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine de décembre 2020, l'ordonnance 2022-1611 du 22 décembre 2022 (JO du 23 décembre 2022) a rendu obligatoire pour les services en charge du prélèvement la compétence de gestion et de préservation de la ressource en eau pour les points de prélèvement considérés comme sensibles au regard des résultats des analyses du contrôle sanitaire. Par contre, les critères techniques permettant la définition des points de prélèvement sensibles seront précisés dans un arrêté du Conseil d'Etat encore à paraître.

Traitement des Eaux Destinées à la Consommation Humaine

L'arrêté du 22 avril 2022 (JO du 27 avril 2022) est venu préciser les conditions de mise sur le marché et de mise en œuvre des résines organiques échangeuses d'ions utilisées pour le traitement d'eau destinée à la consommation humaine (EDCH). Cet arrêté est pris en application de l'article R. 1321-50 du code de la santé publique qui stipule que les différents produits et matériaux en contact avec les EDCH ne doivent pas présenter de risque pour la santé humaine. Le présent arrêté définit donc les exigences applicables aux résines organiques échangeuses d'ions utilisées pour le traitement de cette eau, afin de garantir leur innocuité et leur efficacité.

Surveillance des masses d'eau

Deux arrêtés et un avis publiés au JO du 11 mai 2022 sont venus préciser la surveillance et la délimitation des masses d'eau dans le cadre de l'objectif du bon état visé par la directive-cadre sur l'eau.

Le premier arrêté, en date du 19 avril 2022, définit les catégories de masses d'eau et donne le cadre pour l'analyse des incidences des activités humaines sur l'état des eaux. Cet arrêté étend notamment l'inventaire des émissions, rejets et pertes de polluants, demandé dans le cadre de l'analyse de l'incidence des activités humaines sur l'état des eaux, aux polluants spécifiques de l'état écologique. Il modifie également la typologie des masses d'eau, notamment celle des plans d'eau.

Le second arrêté en date du 26 avril 2022 traite plus spécifiquement de la surveillance des masses d'eau. Il précise notamment les paramètres et éléments de qualité à surveiller, les méthodes d'échantillonnage et

d'analyse à utiliser, et les fréquences à respecter dans le cadre de la surveillance de l'état des masses d'eau. Désormais, les normes et guides à appliquer pour la surveillance sont recensés dans un avis (également publié au JO du 11 mai 2022).

Il est à noter qu'à travers ces deux arrêtés, 73 substances ont été ajoutées à la surveillance de l'état chimique des eaux souterraines, dont les composés perfluoroalkylés (PFAS ou 'polluants éternels').

Cette famille de substances est également concernée par la transposition de la directive européenne de décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine. En effet, la somme de vingt de ces composés fait l'objet d'une limite de qualité à compter du 1er janvier 2023. L'intégration de cette somme de composés au programme du contrôle sanitaire réalisé par les ARS interviendra au plus tard le 1er janvier 2026.

Gestion quantitative de la ressource en eau

Le décret 2022-1078 du 29 juillet 2022 (JO du 30 juillet 2022) fait suite au "Varenne agricole de l'eau" en précisant les conditions et modalités dans lesquelles peuvent s'effectuer les prélèvements dans la ressource en eau en dehors des périodes de basses eaux (étiages).

Ainsi des conditions peuvent être définies pour l'évaluation des volumes théoriquement disponibles en période d'hautes eaux dans un bassin ou dans un sous-bassin, compte tenu des statistiques hydrologiques permettant de déterminer les débits nécessaires au fonctionnement du cours d'eau tout au long de la période de hautes eaux.

Ce décret précise également que la stratégie de volumes prélevables du préfet coordonnateur de bassin, précise la stratégie d'évaluation des volumes qui pourraient être hydrologiquement rendus disponibles aux usages anthropiques en période de hautes eaux dans le respect des équilibres naturels et du schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE).

Contravention d'ouverture d'un point d'eau incendie

Le décret n° 2022-185 du 15 février 2022 (JO du 16 février 2022) a créé le nouvel article R.644-6 du code pénal qui prévoit que « le fait de procéder, sans motif légitime, à l'ouverture d'un point d'eau incendie ayant pour effet d'entraîner un écoulement d'eau est puni d'une amende prévue pour les contraventions de la 4^e classe », soit 750 euros d'amende au maximum. Cette infraction s'applique même si aucun dommage n'a été causé à la borne d'incendie. L'amende forfaitaire est prévue pour cette infraction (19° du I de l'article R.48-1 du CPP – 135 euros d'amende forfaitaire). Toutefois, les agents de police municipale et les gardes champêtre ne sont pas compétents pour constater cette contravention par procès-verbal, cette infraction n'ayant pas été ajoutée à l'article R.15-33-29-3 du code de procédure pénale.

Facturation électronique

Dans le cadre de la généralisation de la facturation électronique dans les transactions entre assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée et à la transmission des données de transaction, le décret n° 2022-1299 du 7 octobre 2022 (JO du 9 octobre 2022) fixe les modalités d'application des obligations d'émission, de transmission et de réception des factures électroniques et de transmission des données de facturation et de paiement à la direction générale des finances publiques.

Ce décret définit à cet effet les missions assurées par le portail public de facturation géré par l'AIFE, les fonctionnalités minimales exigées des plateformes de dématérialisation partenaires, la procédure d'immatriculation de ces plateformes ainsi que les données à transmettre à l'administration.

Conformément à l'article 26 de la loi n° 2022-1157 du 16 août 2022 de finances rectificative pour 2022, le décret entre en vigueur de manière différée et progressive :

- d'une part, l'obligation d'émission et de transmission des factures électroniques entre assujettis, de transmission des données de ces factures et de transmission des données de transaction et de paiement à l'administration fiscale s'applique aux factures émises ou à défaut aux opérations réalisées à compter du :
 - 1er juillet 2024 pour les grandes entreprises ;
 - 1er janvier 2025 pour les entreprises de taille intermédiaire ;
 - 1er janvier 2026 pour les petites et moyennes entreprises et les micro-entreprises. Ces catégories d'entreprises sont celles prévues par l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie et son décret d'application n° 2008-1354 du 18 décembre 2008 ;
- d'autre part, l'obligation de réception des factures électroniques entre assujettis s'applique pour toutes les entreprises à compter du 1er juillet 2024.

Information précontractuelle et contractuelle des consommateurs

Entré en vigueur le 28 mai 2022, le décret 2022-424 du 25 mars 2022 (JO du 26 mars 2022) est lié à la transposition en droit interne de la directive 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Il précise, d'une part, les obligations d'information précontractuelle auxquelles les professionnels sont tenus à l'égard des consommateurs, en application de l'article L. 221-5 du code de la consommation, préalablement à la conclusion de contrats à distance et hors établissement, et procède, d'autre part, à des ajustements rédactionnels prévus par la directive 2019/2161, notamment, sur la communication obligatoire au consommateur des coordonnées du professionnel.

Analyses des fibres d'amiante

L'arrêté relatif à la prévention des risques liés à l'amiante du 25 juillet 2022 (JO du 13 octobre 2022) rend la version de juillet 2021 de la norme NF X 43-050 obligatoire. Cette norme encadre la méthode indirecte de la microscopie électronique à transmission pour déterminer la concentration en fibres d'amiante. Par ailleurs, les organismes accrédités pour réaliser l'analyse et le comptage des fibres d'amiante dans l'air doivent indiquer la variété ou les variétés de fibres d'amiante comptées. Cette information figure dans le rapport d'essai d'analyse.

Travaux à proximité des réseaux

L'arrêté du 6 juillet 2022 (JO du 1^{er} juillet 2022) fixe, pour l'année 2022, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

Deux arrêtés du 4 octobre 2022, tous deux publiés au JO du 19 octobre 2022, portent sur la création de deux titres professionnels. Le premier porte sur celui d'opérateur en détection de réseaux et le second sur celui de technicien en détection et géoréférencement des réseaux.

Un arrêté en date du 21 octobre 2022 (JO du 28 décembre 2022) est venu modifier l'article 2 de l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif au contrôle des compétences des personnes intervenant dans les travaux à proximité des réseaux. Cet arrêté modifie également le nombre minimal de questions prioritaires pouvant être posées lors de l'examen.

ICPE

Une circulaire mise en ligne le 5 janvier 2022 à destination des services en charge de l'inspection des installations classées protection de l'environnement précise les points d'attention particuliers retenus comme prioritaires pour l'année 2022. Ces priorités d'actions portent sur la traçabilité des terres excavées, le contrôle de l'entrée des déchets en décharge, le plan de gestion des déchets des carrières et la sous-traitance dans les sites Seveso sont au programme.

La circulaire du 12 décembre 2022, mise en ligne le 30 décembre 2022, est venue préciser ces points d'attention prioritaires pour les inspections réalisées en 2023. Ces priorités d'actions portent cette fois sur le retour d'expérience de la sécheresse de l'été 2022 afin de préparer l'été 2023, les fuites de gaz dans les installations de méthanisation, les perturbateurs endocriniens dans les milieux environnementaux afin de préserver la biodiversité, les déchets, et les émissions dans l'air.

Deux arrêtés modificatifs publiés au JO du 3 avril 2022 établissent un socle minimal de prescriptions fixé sur le plan national pour les risques chroniques (arrêté du 2 février 1998) et les risques accidentels (arrêté du 4 octobre 2010). Ces deux arrêtés ministériels qui homogénéisent sur le plan national les prescriptions applicables aux ICPE concernent à la fois les risques chroniques et accidentels. Selon le Ministère, "Cet exercice n'a donc pas pour objet principal de créer des obligations nouvelles générales, mais bien d'assurer une application homogène et efficiente de prescriptions qui figurent déjà dans la grande majorité des arrêtés d'autorisation, sans avoir à les recopier dans chacun de ces actes administratifs "

Transition énergétique & évaluation environnementale

Photovoltaïque

Le décret n° 2022-970 du 1er juillet 2022 (JO du 2 juillet 2022) ajoute une nouvelle catégorie de projet soumis à l'évaluation environnementale (installations photovoltaïques d'une puissance supérieure à 1MwC) et modifie la répartition de compétence de l'autorité environnementale pour les plans de prévention des risques naturels, technologiques et miniers entre le niveau national et régional.

Le Décret n° 2022-1688 du 26 décembre 2022 (JO du 29 décembre 2022) portant simplification des procédures d'autorisation d'urbanisme relatives aux projets d'ouvrages de production d'électricité à partir de l'énergie solaire installés sur le sol prévoit, hors secteurs protégés, le rehaussement du seuil de puissance au-delà duquel les projets d'ouvrages de production d'électricité à partir de l'énergie solaire installés sur le sol basculent de la formalité de la déclaration préalable à celle du permis de construire. Ce seuil est donc aligné sur le seuil d'évaluation environnementale systématique (1 mégawatt).

Evaluation environnementale

Le décret n° 2022-422 du 25 mars 2022 (JO du 26 mars 2022) relatif à l'évaluation environnementale des projets met en place un dispositif permettant de soumettre, à l'initiative du maître d'ouvrage, à évaluation environnementale des projets susceptibles d'avoir des incidences notables sur l'environnement et la santé humaine mais situés en deçà des seuils de la nomenclature annexée à l'article R. 122-2 du code de l'environnement . La demande de soumission sera examinée au cas par cas par le ministre chargé de l'environnement, la formation d'autorité environnementale de l'inspection générale de l'environnement et du développement durable ou le préfet de région en fonction de l'identité du maître d'ouvrage. Cette disposition est applicable pour les demandes d'autorisation et de déclarations déposées dès le 27 mars 2022.

La circulaire du 2 août 2022 (publiée le 26 août 2022) relative aux modalités d'application de la procédure d'urgence à caractère civil prévue à l'article L. 122-3-4 du code de l'environnement précise les modalités

d'exonération d'évaluation environnementale pour les projets ayant pour seul objet la réponse à des situations d'urgence à caractère civil :

- Le projet peut être un ensemble cohérent de travaux
- L'objet exclusif du projet doit être de répondre à la situation d'urgence à caractère civil
- La situation justifiant le recours à la procédure d'urgence doit concerner un intérêt public civil
- Pour que l'urgence soit reconnue, il est nécessaire que la situation constitue une atteinte majeure et avérée, qu'il ne soit plus possible de réaliser dans un délai compatible une évaluation environnementale et que la situation présente les caractères de la force majeure (imprévisible, irrésistible et extérieure).

Sont également précisés les étapes de la procédure et ses effets.

Le décret n° 2022-1673 du 27 décembre 2022 (JO du 28 décembre 2022) portant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale des actions ou opérations d'aménagement et aux mesures de compensation des incidences des projets sur l'environnement dispose que les mesures de compensation doivent être mises en œuvre en priorité sur le site endommagé. Si ce n'est pas possible, elles sont déployées à proximité, dans les zones de renaturation préférentielle identifiées dans le SCOT et le PLU. À la condition toutefois qu'elles soient compatibles avec les orientations de renaturation de ces zones et que les conditions de leur mise en œuvre soient techniquement et économiquement acceptables. À défaut, le maître d'ouvrage peut notamment acquérir des unités de compensation dans le cadre d'un site naturel de compensation.

Les orientations d'aménagement et de programmation d'urbanisme peuvent également identifier des zones préférentielles pour la renaturation et préciser les modalités de mise en œuvre des projets de désartificialisation et de renaturation dans ces secteurs.

6.10 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés non domestiques :

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 ISO 45001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

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

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

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.

Ressourcer le monde