



**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**  
**CAC - Commune de MARCOING**

## **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.*

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

# Avant-propos



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2023

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

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

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

**Pierre Ribaute,**  
Directeur Général, Eau France

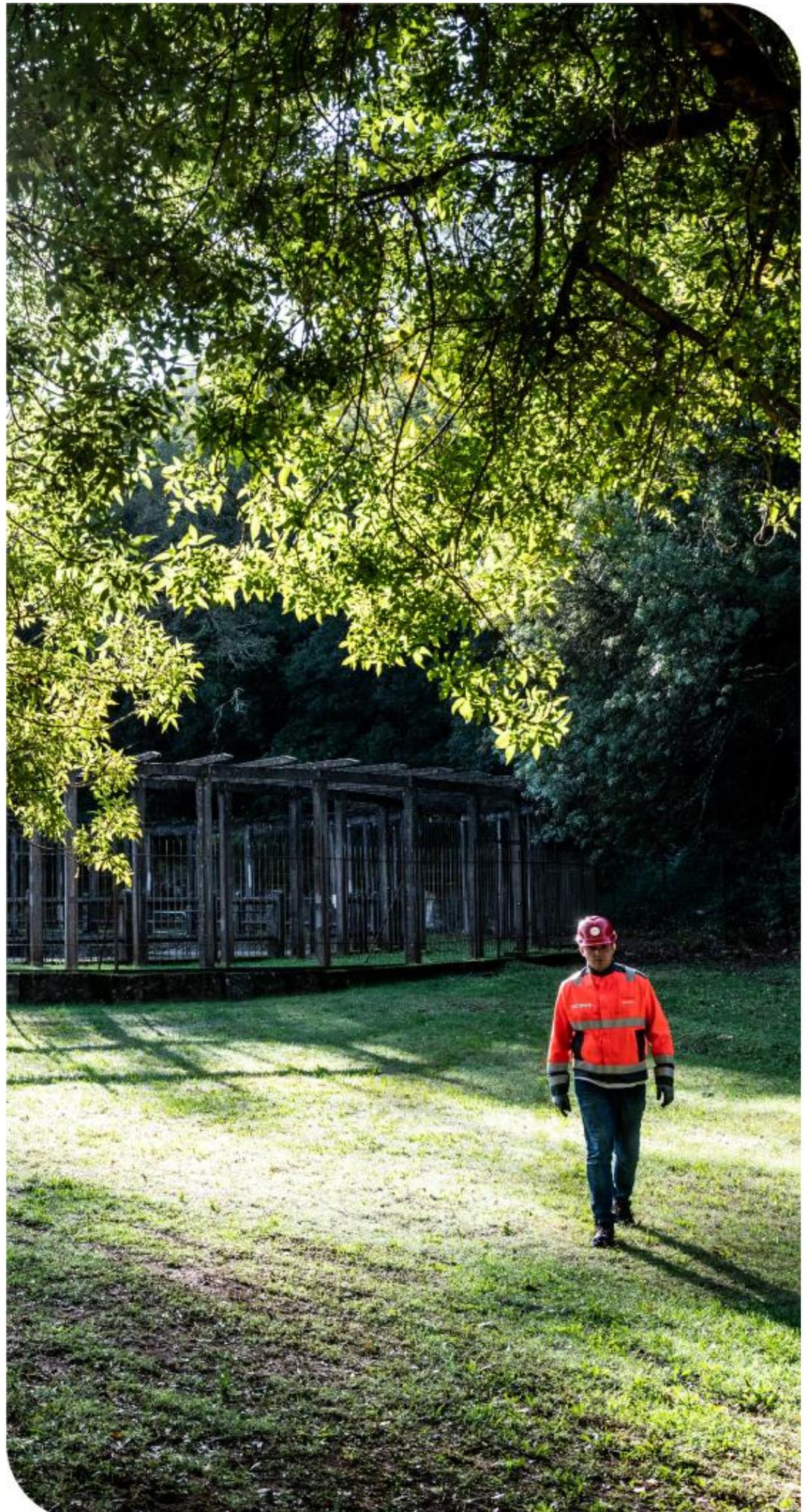
# Sommaire

<b>1.</b>	<b>L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....</b>	<b>6</b>
1.1	<i>Un dispositif à votre service.....</i>	7
1.2	<i>Présentation du contrat.....</i>	10
1.3	<i>Les chiffres clés.....</i>	11
1.4	<i>Les indicateurs réglementaires 2023.....</i>	12
1.5	<i>Autres chiffres clés de l'année 2023.....</i>	13
1.6	<i>Le prix du service public de l'eau.....</i>	15
1.7	<i>L'essentiel de l'année 2023.....</i>	16
<b>2.</b>	<b>LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>23</b>
2.1	<i>Les consommateurs abonnés du service .....</i>	24
2.2	<i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....</i>	25
2.3	<i>Données économiques.....</i>	28
<b>3.</b>	<b>LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>30</b>
3.1	<i>L'inventaire des installations.....</i>	31
3.2	<i>L'inventaire des réseaux.....</i>	32
3.3	<i>Les indicateurs de suivi du patrimoine .....</i>	34
3.4	<i>Gestion du patrimoine.....</i>	36
<b>4.</b>	<b>LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>39</b>
4.1	<i>La qualité de l'eau .....</i>	40
4.2	<i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....</i>	44
4.3	<i>La maintenance du patrimoine .....</i>	50
4.4	<i>L'efficacité environnementale .....</i>	52
<b>5.</b>	<b>RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>54</b>
5.1	<i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....</i>	55
5.2	<i>Situation des biens.....</i>	59
5.3	<i>Les investissements et le renouvellement .....</i>	60
5.4	<i>Les engagements à incidence financière .....</i>	61
<b>6.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>64</b>
6.1	<i>La facture 120 m<sup>3</sup> .....</i>	65
6.2	<i>Attestations d'assurances .....</i>	66
6.3	<i>Les données consommateurs par commune .....</i>	67
6.4	<i>Le synoptique du réseau.....</i>	68
6.5	<i>La qualité de l'eau .....</i>	69
6.6	<i>Le bilan énergétique du patrimoine .....</i>	75

6.7	<i>Annexes financières</i> .....	76
6.8	<i>Reconnaissance et certification de service</i> .....	86
6.9	<i>Actualité réglementaire 2023</i> .....	89
6.10	<i>Glossaire</i> .....	100

# 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



### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



*Pour toutes les démarches en lien avec vos abonnements aux services d'eau, vous pouvez nous contacter via plusieurs canaux mis à disposition.*

#### NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

**NOTRE CENTRE SERVICE CLIENT, DONT LES COORDONNEES FIGURENT SUR TOUTE FACTURE**

**VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24**

- **VEOLIA & MOI – EAU SUR VOTRE SMARTPHONE**

Avec “Veolia & moi - Eau”, devenez incollable sur l'eau chez vous.  
Dès la page d'accueil accédez au solde de votre compte et à vos dernières consommations.

**Maîtrisez votre consommation :**

- Consultez votre historique
- Simulez votre consommation annuelle et estimez le montant de votre prochaine facture
- Avec le télérelevé, contrôlez votre consommation au quotidien.

**Gardez un œil sur votre budget :**

- Réglez votre facture quand et comme vous voulez
- Transmettez votre relevé pour un calcul au plus juste de votre facture
- Besoin d'un justificatif de domicile ? Téléchargez votre dernière facture !

**L'eau dans ma ville :**

- Des travaux en cours ? Soyez informé(e) !
- Consultez la qualité de votre eau et optimisez le réglage de vos appareils ménagers.
- Une douche, une vaisselle ? Devinez combien “ça goutte” !

**Votre contrat :**

- Consultez et mettez à jour facilement toutes vos informations personnelles
- Effectuez toutes vos demandes en ligne 24h/24 7J/7
- Suivez leur avancement en temps réel

Et bénéficiez d'un accès express à l'abonnement et au paiement par carte bancaire.

Bref, toute l'expérience Veolia chez vous et en direct !

Votre équipe “Veolia & moi - Eau” répondra à tous vos commentaires. Faites-nous grandir !

N'attendez pas pour télécharger l'application sur l' App Store ou le Play Store.

Vous pouvez aussi flasher le QR code ci-dessous :

App Store



Play Store



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

L'exploitation est optimisée de manière à perturber le moins possible les usagers de services.

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

Fonction	Nom
Directrice de Territoire	Prisca GAUBERT
Directeur Développement	Ronald BUTEZ
Directeur des Opérations	Cédric DOMART

## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

---

✓ Déléataire	Société des Eaux de la Ville de Cambrai
✓ Périmètre du service	MARCOING
✓ Numéro du contrat	YH61E
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	05/07/2013
✓ Date de fin du contrat	30/06/2025
✓ Liste des avenants	

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	01/01/2014	Avenant sur les modalités relevés et facturation

## 1.3 Les chiffres clés

CAC - Commune de MARCOING

### Chiffres clés



1 922

Nombre d'habitants desservis



850

Nombre d'abonnés  
(clients)



1

Nombre d'installations de  
production



1

Nombre de réservoirs



28

Longueur de réseau  
(km)



100,0

Taux de conformité  
microbiologique (%)



91,3

Rendement de réseau (%)



86

Consommation moyenne (l/hab/j)



649

Nombre de demandes traitées

## 1.4 Les indicateurs réglementaires 2023

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	1 925	1 922
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Déléataire	2,04 €/m <sup>3</sup>	2,01 €/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	84	84
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	93,9 %	91,3 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	0,73 m <sup>3</sup> /jour/km	0,97 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	0,62 m <sup>3</sup> /jour/km	0,86 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %	0,00 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	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	Déléataire	2,35 u/1000 abonnés	1,18 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	1,07 %	0,78 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	1,18 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 2023

L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	70 895 m <sup>3</sup>	69 411 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	70 895 m <sup>3</sup>	69 411 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	1 701 m <sup>3</sup>	1 595 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	72 596 m <sup>3</sup>	71 006 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	734 m <sup>3</sup>	759 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	68 137 m <sup>3</sup>	64 857 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	6	15
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	800 m <sup>3</sup> /j	800 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1	1
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	300 m <sup>3</sup>	300 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	28 km	28 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	20 km	20 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	829	833
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	59	40
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	5	4
	Nombre de compteurs	Délégataire	894	899
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	16	63
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	850	850
	- Abonnés domestiques	Délégataire	848	849
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	1	1
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	1	
	Volume vendu	Délégataire	66 857 m <sup>3</sup>	63 936 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	66 857 m <sup>3</sup>	63 936 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	92 l/hab/j	86 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	78 m <sup>3</sup> /abo/an	70 m <sup>3</sup> /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

<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCÈS À L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2022</b>	<b>VALEUR 2023</b>
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	80 %	81 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2022</b>	<b>VALEUR 2023</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2022</b>	<b>VALEUR 2023</b>
Energie relevée consommée	Délégataire	30 135 kWh	31 028 kWh

## 1.6 Le prix du service public de l'eau

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

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

A titre indicatif sur la commune de MARCOING, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> **[D102.0]** pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier, est la suivante :

MARCOING Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2024	Montant Au 01/01/2023	Montant Au 01/01/2024	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>165,18</b>	<b>172,98</b>	<b>4,72%</b>
Abonnement			28,96	30,32	4,70%
Consommation	120	1,1888	136,22	142,66	4,73%
<b>Part communale</b>			<b>12,00</b>	<b>13,20</b>	<b>10,00%</b>
Consommation	120	0,1100	12,00	13,20	10,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0001</b>	<b>16,20</b>	<b>0,01</b>	<b>-99,94%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>38,40</b>	<b>42,00</b>	<b>9,38%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	38,40	42,00	9,38%
<b>Total € HT</b>			<b>231,78</b>	<b>228,19</b>	<b>-1,55%</b>
TVA			12,75	12,55	-1,57%
<b>Total TTC</b>			<b>244,53</b>	<b>240,74</b>	<b>-1,55%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>2,04</b>	<b>2,01</b>	<b>-1,47%</b>

Les factures type sont présentées en annexe.

## 1.7 L'essentiel de l'année 2023

### 1.7.1 Principaux faits marquants de l'année

Notre démarche de certification environnementale pour l'ensemble de nos activités suite aux différents travaux réalisés depuis plusieurs années sur nos méthodologies de travail et de gestion des risques environnementaux, nous a permis suite à l'audit de suivi de certification de maintenir nos certifications ISO 9001 (version 2015), ISO 14001 (version 2015) et ISO 50 001 (version 2018) pour l'ensemble de nos activités pour la période du 20/12/2022 au 09/11/2024.

En 2023, 6 fuites ont été réparées sur le réseau d'eau potable. La sectorisation en place permet aux équipes d'orienter les recherches de fuites en analysant les volumes secteur par secteur. Des bilans de volumes sont disponibles tous les jours que le chercheur de fuite analyse finement.

Plusieurs fuites plus ou moins importantes ont été observées en domaine privé après que le chercheur de fuite ait contrôlé l'ensemble de la commune.

Des fissures et dégradations sont observées sur le génie civil du réservoir. Certains équipements sont dans un état de vétusté avancé. La réalisation d'une étude de réhabilitation du génie civil ainsi que le renouvellement de certains équipements dont les moyens d'accès au dôme et aux cuves est à prévoir. La CAC a mandaté un bureau d'étude pour la réalisation de ce diagnostic en 2024.





### 1.7.2 Evolutions réglementaires

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts les plus significatifs sur la vie du service.

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

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

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

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

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

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

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

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

Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous accompagner pour décliner cet objectif de sobriété sur votre service, conformément aux projets locaux de développement, et bâtir avec vous un service

d'eau à faible empreinte hydrique tout en étudiant les vulnérabilités du service face à ce nouvel objectif de sobriété et de maîtrise des consommations.

- **LA RÉFORME DES REDEVANCES DES AGENCES DE L'EAU**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **LA LOI "INDUSTRIE VERTE"**

La loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 est relative à l'industrie verte. Dans le respect d'un objectif de sobriété (foncière, énergétique, hydrique), elle vise à faciliter l'implantation des sites industriels, à financer les projets industriels verts, à conditionner les aides publiques à la transition écologique mais aussi à permettre une commande publique plus "verte". En effet, cette loi accélère la prise en compte de critères environnementaux dans la commande publique. Deux nouveaux motifs d'exclusion des marchés publics sont créés : le premier pour les entreprises ne satisfaisant pas à l'obligation d'établir un bilan de leurs émissions de gaz à effet de serre (BEGES), le second pour les entreprises ne respectant pas leurs engagements de publication d'information en matière de durabilité. Les collectivités locales pourront choisir ou non d'appliquer ces deux motifs d'exclusion.

- **RÉSILIENCE DES SERVICES**

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

- **QUALITÉ DE L'EAU**

**La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine entre progressivement en vigueur.**

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet" Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

Ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction Générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023).

Cette note d'information confirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS') à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme par litre ;
- Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1er janvier 2026 ;
- 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, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

Compte tenu de ces évolutions importantes, nous vous avons informé de la réalisation par nos soins d'une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux sur la présence éventuelle des sept nouveaux paramètres considérés dans le cadre réglementaire en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Cette campagne est échelonnée en deux temps en fonction de l'accréditation des méthodes analytiques.

Pour le moins, ce premier état des lieux est susceptible d'apporter un premier niveau d'assurance sur la qualité de l'eau distribuée par votre service puis d'orienter la réalisation du PGSSE et l'élaboration du plan de surveillance de la qualité de l'eau.

D'autre part, en avril 2023, l'Anses a publié les résultats de la campagne exploratoire sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH qu'elle a mené les années antérieures sous l'égide de la DGS, puis, dans une instruction aux ARS en date du 31 août 2023 (publiée le 29 septembre 2023), la DGS a précisé les modalités de réalisation de la prochaine campagne nationale exploratoire de mesures de paramètres émergents qui sera réalisée par l'Anses en 2024. Cette nouvelle campagne exploratoire portera sur les PFAS et quelques pesticides dans les eaux brutes et les eaux

distribuées. Pour les PFAS, cette campagne portera sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une limite de qualité depuis le 1er janvier 2023.

Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous rencontrer afin de répondre à vos différentes questions et échanger plus en avant sur les éventuelles conséquences pour votre service des évolutions réglementaires survenues au 1er janvier 2023, en lien avec le Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux dont la PRPDE est maître d'ouvrage.

### **Métabolites de pesticides : des critères de gestion qui évoluent**

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 était 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).

Aussi, 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 transitoires (VST) établies par l'agence fédérale pour l'environnement allemande (UBA).

Pour les seuls métabolites non-pertinents, l'arrêté du 30 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.

L'année 2023 a été marquée par :

- En avril 2023, la publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH. Cette publication a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite "R471811" est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre. Au cours de l'année 2023, nous vous avons proposé puis, le cas échéant, réalisé, une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux de la présence éventuelle du métabolite R471811 sur les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.
- Dans une instruction en date du 20 octobre 2023 (publiée le 31 octobre 2023), la DGS est venue compléter les modalités de gestion des situations de dépassement des Valeurs Sanitaires Transitoires (VST) pour les métabolites du Chlorothalonil et de la Chloridazone. Notamment, cette instruction précise que pour ces métabolites pertinents, en cas de dépassement de leur VST, les restrictions de consommations préconisées dans les précédentes instructions (décembre 2020 et mai 2022) ne s'appliquent pas. Par contre, les services d'eau concernés restent tenus d'élaborer un plan d'actions pour rétablir la qualité de l'eau et d'informer les abonnés du service. En parallèle, cette instruction annonce la sollicitation de la Commission Européenne par la France en vue d'un état des lieux des situations observées au sein de chaque état membre.

Aussi, le sujet des métabolites de pesticide est susceptible d'évoluer de nouveau au cours de l'année 2024 dans un contexte où 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 se tiennent à votre disposition pour vous rencontrer afin de répondre à vos différentes questions et échanger plus en avant sur les éventuelles conséquences pour votre service de la réglementation applicable depuis le 1er janvier 2023 sur la qualité de l'eau, en lien avec le Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux dont la PRPDE est maître d'ouvrage.

- **Fin des réseaux RTC, 2G et 3G**

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

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

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



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

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

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

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

### 1.7.3 Propositions d'amélioration

Aujourd'hui, la vidange du réservoir se fait via un fossé et engendre un débordement sur la route et une inondation des parcelles agricoles voisines. Il serait judicieux de revoir le dispositif de vidange pour supprimer ces désagréments.

Le système de chloration est intégré dans le réservoir et n'est donc pas isolé du bâtiment ce qui provoque des dégagements de chlore provenant du bac de mélange. Ce dégazage entraîne une détérioration très importante des équipements électriques et des pièces métalliques à proximité. La création d'un local chlore extérieur au réservoir est fortement préconisé afin d'assurer la pérennité des équipements ainsi que la sécurité des intervenants.

Le système de chloration actuel fonctionne avec une seule pompe de surpression pour l'alimentation en chlore. Il est fortement conseillé d'installer une pompe de secours afin de pallier rapidement toute défaillance de la pompe actuelle et pouvoir ainsi continuer la chloration de l'eau distribuée.

L'installation d'un analyseur de chlore permettrait de sécuriser la chloration. Aujourd'hui, 2 contrôles de la concentration en chlore sont réalisés chaque semaine. Avec un analyseur, les équipes d'exploitation seraient alertées en temps réel d'un défaut de fonctionnement ou d'une concentration en chlore anormale et pourraient ainsi intervenir dans les plus brefs délais. Cet équipement sécurise grandement la qualité de l'eau distribuée aux usagers.

Une proposition technique et financière sur les équipements de chloration sera présentée à la CAC prochainement.

L'accès aux cuves est dangereux par la présence d'un rail situé au centre de l'échelle. Il est fortement conseillé de remplacer et modifier ce dispositif afin d'assurer la sécurité des intervenants (antennistes, interventions de lavage de réservoir...).

# 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 aux paiements des factures.

## 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	2023	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>831</b>	<b>832</b>	<b>840</b>	<b>850</b>	<b>850</b>	<b>0,0%</b>
domestiques ou assimilés	830	830	839	848	849	0,1%
non domestiques	1	1	1	1	1	0,0%
autres services d'eau potable		1		1		

### → *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	73	55	128	46	84	82,6%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	78	65	56	58	62	6,9%
Taux de clients mensualisés	51,0 %	53,5 %	54,0 %	54,5 %	55,6 %	2,0%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	24,7 %	23,8 %	23,9 %	24,2 %	23,5 %	-2,9%
Taux de mutation	9,6 %	8,0 %	6,8 %	7,0 %	7,4 %	5,7%

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.

- **Nos engagements consommateurs**

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

### Nos 8 engagements

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

- 1** L'information systématique sur la qualité de votre eau et la réponse en 24h à vos questions \*
- 2** Des conseils et alertes en cas de surconsommation, pour préserver les ressources en eau
- 3** L'accès 24/7 à un service consommateurs omnicanal, adapté à chacun  
POUR ACCÉDER À CES SERVICES, TÉLÉCHARGEZ NOTRE APPLICATION ICI :
- 4** Des conseillers clientèle près de chez vous, pour un service consommateurs 100% France
- 5** Le respect des délais d'intervention chez vous \*
- 6** L'aide à la maîtrise de votre budget eau \*
- 7** Le recueil de votre satisfaction en toute occasion \*
- 8** Une réponse aux réclamations sous 7 jours \*
- 9** Nos engagements sont si précieux, qu'en cas de non respect, nous vous offrons 30 euros, lorsque vous nous le signalez. Rendez-vous sur [eau.veolia.fr](http://eau.veolia.fr) pour en savoir plus !

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

- **Notre volonté d'ancrage territorial**

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

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



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

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

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

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

**Canaux de communication utilisés par les consommateurs**

Canal du contact	Principales caractéristiques
Téléphone	386
Internet	210
Courrier	27
Visite en Agence	26

## Objet des demandes des consommateurs

Motif de la demande	Nombre de demandes traitées
Abonnement et Résiliation	182
Facture et Paiement	332
Qualité de l'eau	1
Intervention	89
Branchement	12
Service et divers	33

### • A l'écoute des usagers

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

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

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

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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Satisfaction globale	87	85	78	80	81	+1
La continuité de service	96	94	92	93	91	-2
La qualité de l'eau distribuée	80	70	71	75	72	-3
Le niveau de prix facturé	66	64	52	55	58	+3
La qualité du service client offert aux abonnés	86	83	78	82	77	-5
Le traitement des nouveaux abonnements	93	90	82	78	78	0
L'information délivrée aux abonnés	79	77	75	77	73	-4

### 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.*



## 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 2023 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,56 %</b>	<b>0,82 %</b>	<b>0,38 %</b>	<b>1,07 %</b>	<b>0,78 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	791	1 110	509	1 570	1 130
Montant facturé N - 1 en € TTC	140 393	135 110	135 626	146 109	145 075

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

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social	0	0	0	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	64 730	63 350	73 764	66 857	63 936

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	2023
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	23	9	11	23	23

# 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)
Forage et Réservoir - MARCOING	800
<b>Capacité totale</b>	<b>800</b>

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir ou château d'eau: 001-RES MARCOING	300
<b>Capacité totale</b>	<b>300</b>

## 3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

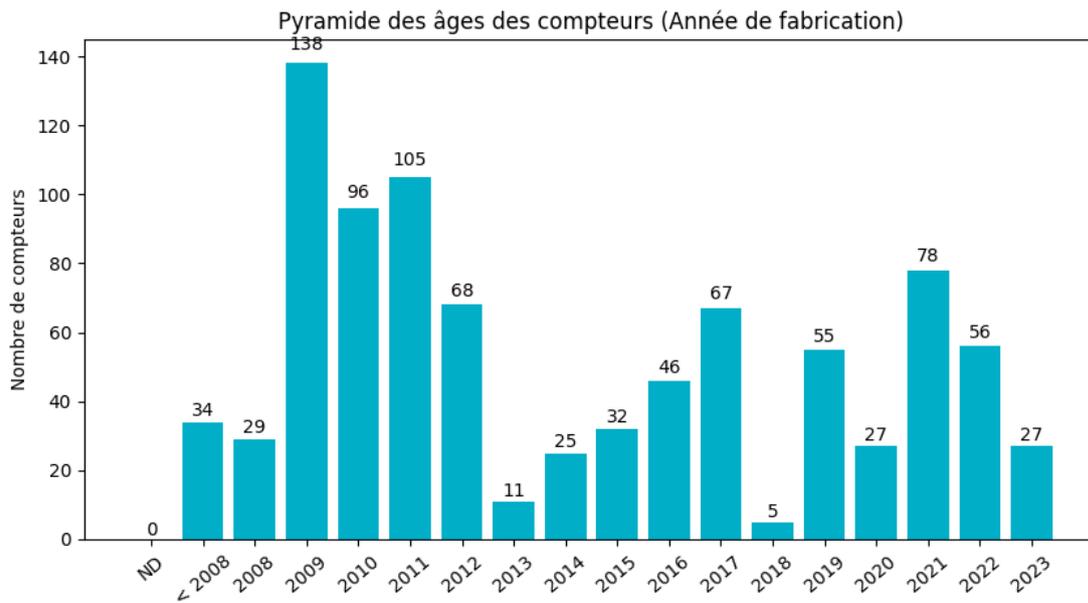
- ✓ des réseaux de distribution,
- ✓ des équipements du réseau,
- ✓ des branchements en domaine public,
- ✓ des outils de comptage

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	2023	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	27,3	27,3	27,3	27,5	27,5	0,0%
Longueur de distribution (ml)	27 326	27 325	27 338	27 489	27 514	0,1%
<i>dont canalisations</i>	19 441	19 440	19 453	19 574	19 575	0,0%
<i>dont branchements</i>	7 885	7 885	7 885	7 915	7 939	0,3%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	25	25	24	24	25	4,2%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	24	24	23	23	24	4,3%
<i>dont bouches de lavage</i>	1	1				
<i>dont bouches d'arrosage</i>		0	1	1	1	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	822	824	824	829	833	0,5%

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	879	888	891	894	899	0,6%	Bien de reprise
<i>dont sur abonnements en service</i>	832	833	842	849	851	0,2%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	47	55	49	45	48	6,7%	



	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
<b>Longueur totale tous DN (ml)</b>	<b>19 575</b>	<b>19 575</b>
DN 20 (mm)	126	126
DN 25 (mm)	111	111
DN 40 (mm)	43	43
DN 50 (mm)	2 650	2 650
DN 60 (mm)	5 014	5 014
DN 63 (mm)	2 465	2 465
DN 80 (mm)	846	846
DN 100 (mm)	2 309	2 309
DN 110 (mm)	392	392
DN 150 (mm)	4 982	4 982
DN 160 (mm)	582	582
DN 200 (mm)	55	55

## 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	2023
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,18</b>	<b>0,18</b>	<b>0,18</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	19 441	19 440	19 453	19 574	19 575
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

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

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2023 est de :

<b>Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau</b>	2019	2020	2021	2022	2023
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	85	85	85	84	84

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
<b>Code VP</b>	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Code VP</b>	<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		100 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	14
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>44</b>
<b>Code VP</b>	<b>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)</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	0
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
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
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>84</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2023 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
<b>STATION DE POMPAGE ROUTE DE PREMY</b>		
<b>ELECTRICITE - CONTROLE - COMMANDE</b>		
ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE	Rénovation	Programme
<b>EQUIPEMENTS POMPAGE</b>		
POMPE 1	Renouvellement	Programme
COLONNE REFOULEMENT POMPE 1	Renouvellement	Programme
POMPE 2	Renouvellement	Programme
COLONNE REFOULEMENT POMPE 2	Renouvellement	Programme
COMPTEUR DE PRODUCTION	Renouvellement	Programme

Conformément à nos engagements contractuels, l'inspection télévisuelle du forage est programmée au 1er trimestre 2024. Afin de réaliser cette opération, il est nécessaire de remonter les pompes de forage. Les colonnes de forage existantes seront renouvelées, ainsi que les 2 pompes de forage et la partie hydraulique en sortie du puits.

L'inspection du forage, programmée en Mars 2024, a fait l'objet d'une présentation à la CAC, notamment sur la réalisation du maintien de service et le protocole d'inspection.

#### → 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 l'ensemble des compteurs gérés.

Veolia a été autorisé par décision ministérielle 17.00.380.001.1 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<sup>er</sup> décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par son laboratoire.

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	2023	N/N-1
Nombre de compteurs	879	888	891	894	899	0,6%
Nombre de compteurs remplacés	45	18	80	16	63	293,8%
Taux de compteurs remplacés	5,1	2,0	9,0	1,8	7,0	288,9%

### → Les réseaux

Pas de renouvellement de canalisation en 2023 par le délégataire.

Renouvellements réalisés par la collectivité :

Pas de renouvellement réalisé durant l'année 2023 par la collectivité

### → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre de branchements	822	824	824	829	833	0,5%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	59	59	59	59	40	-32,2%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	7,2%	7,2%	7,2%	7,1%	4,8%	-32,4%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	1	0	0	0	19(***)	100%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	32,20%	100%

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

(\*\*) par le Délégataire et par la Collectivité

(\*\*\*) suite à des enquêtes terrain, une mise à jour de notre base branchement a été effectuée. Les 19 branchements plomb indiqués étaient en réalité en PEHD.

### 3.4.2 Les travaux neufs réalisés

#### → *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Pas de travaux neufs sur les installations durant l'exercice 2023.

Travaux réalisés par la Collectivité :

Pas de travaux neufs sur les installations durant l'exercice 2023.

#### → *Les réseaux, branchements et compteurs*

Branchements neufs	
Adresse	Type d'intervention
Avenue Jules Ferry	Branchement neuf
1 Rue Thiers	Branchement neuf
Avenue de l'Espérance	Branchement neuf
5 Ruelle de la Marlière	Branchement neuf

# 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 de surveillance de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Ceci, en accord avec l'arrêté du 30 décembre 2022 qui décrit les modalités de mise en œuvre de la surveillance permanente de la qualité de l'eau exercée par la Collectivité en sa qualité de personne responsable de la production ou de la distribution de l'eau. Des prélèvements sont ainsi 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. La surveillance est adaptée à chaque service et permet d'assurer un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

#### → Cas des nouveaux paramètres

Le renforcement au 1er janvier 2023 des normes de qualité exigées pour l'eau potable nous a conduit à vous informer de la réalisation par nos soins d'une campagne d'analyses, permettant de dresser un premier état des lieux sur la présence éventuelle de sept nouveaux paramètres dans les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.

#### → Cas des métabolites de pesticides

La publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite "R471811" est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre. Au cours de l'année 2023, nous vous avons proposé puis, le cas échéant, réalisé, une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux de la présence éventuelle du métabolite R471811 sur les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble du service à l'initiative de l'ARS ou au motif de la surveillance.

Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	60	63	
Physico-chimique	466	45	

## 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 Déléguée	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguée	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

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

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

### → Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	130,80	130,80	1	mg/l	Sans objet
Chlorures	30	31	3	mg/l	250
Fluorures	130	130	1	µg/l	1500
Magnésium	9,80	9,80	1	mg/l	Sans objet
Nitrates	41	46	13	mg/l	50
Pesticides totaux	0,05	0,06	2	µg/l	0,5
Potassium	2,80	2,90	3	mg/l	Sans objet
Sodium	14,20	14,90	3	mg/l	200
Sulfates	16	16	3	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	36,08	38,86	3	°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	2023
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	12	12	12	12	12
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	12	12	12	12	12
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	12	12	13	13	13
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	12	12	13	13	13

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 2023. A ce jour, toutes les analyses réalisées par Veolia ou par l'Agence Régionale de Santé se sont révélées conformes.

### → *Perchlorates*

En date du 25 octobre 2012, les préfets du Nord et du Pas de Calais ont émis, par application du principe de précaution, des restrictions d'usage de l'eau suite à la découverte de la présence de perchlorates dans de nombreuses ressources de la Région. Ces restrictions concernent les femmes enceintes et les nourrissons pour lesquels sont fixés respectivement des seuils de consommations de 15 µg/l et de 4 µg/l.

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. 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. La DGS n'a pas jugé utile d'intégrer ce paramètre dans la nouvelle réglementation relative à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine. Les seuils de 4 et 15 µg/l restent d'actualité dans le Nord et le Pas de Calais selon les arrêtés de 2012 et 2014 toujours actifs.

Pour mémoire, les eaux produites et distribuées sur votre collectivité contiennent des concentrations en perchlorates supérieures aux seuils de recommandation :

Commune	Point de prélèvement	Date	Teneur en µg/L
MARCOING	MARCOING STATION	12/06/2023	22,4
MARCOING	DDASS POINT MOBILE	20/04/2023	30,35

### → *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 et du chlorothalonil.

La chloridazone est associée à la culture de la betterave. Ce pesticide a été interdit d'usage au 31 décembre 2020.

Le chlorothalonil est un fongicide utilisé dans de nombreuses cultures (céréales, légumes, pomme de terre,...). Ce pesticide est interdit depuis 2020. Le chlorothalonil R471811 a été introduit dans le contrôle sanitaire le 1 juillet 2023.

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

En 2023, le suivi des nouvelles molécules n'a mis en évidence aucun dépassement de la limite de qualité de 0,1 µg/L pour vos installation .

Vos installations présentent des teneurs conformes pour tous les nouveaux composés analysés. La surveillance de la qualité de l'eau se poursuit selon les modalités habituelles.

## 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

L'eau de la commune est pompée au forage communal dans la nappe de la craie.

#### → Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximal par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Forage et Réservoir - MARCOING		800

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

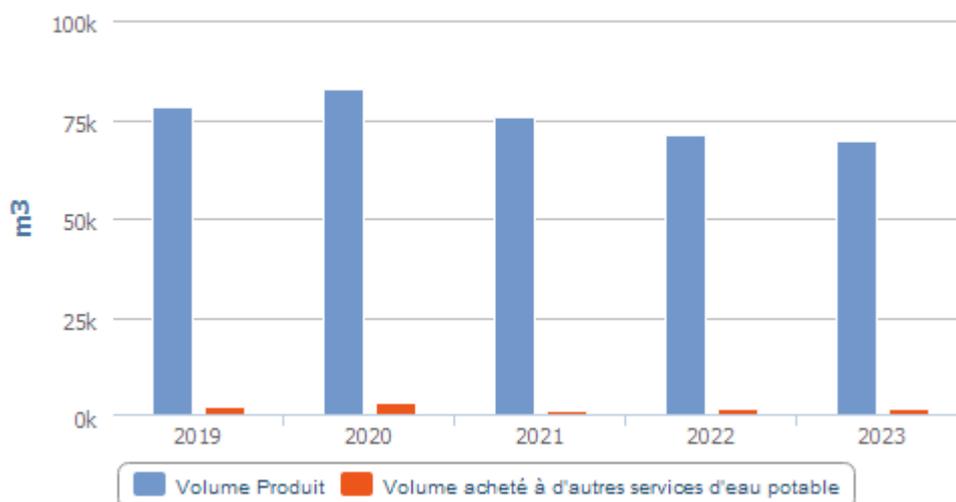
	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>78 035</b>	<b>82 546</b>	<b>75 468</b>	<b>70 895</b>	<b>69 411</b>	<b>-2,1%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
Forage et Réservoir - MARCOING	78 035	82 546	75 468	70 895	69 411	-2,1%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine non influencée	78 035	82 546	75 468	70 895	69 411	-2,1%

#### → 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	2023	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>78 035</b>	<b>82 546</b>	<b>75 468</b>	<b>70 895</b>	<b>69 411</b>	<b>-2,1%</b>
Besoin des usines	0	0	0	0	0	0%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>78 035</b>	<b>82 546</b>	<b>75 468</b>	<b>70 895</b>	<b>69 411</b>	<b>-2,1%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	2 430	3 162	1 485	1 701	1 595	-6,2%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	65	0	0	0%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>80 465</b>	<b>85 708</b>	<b>76 888</b>	<b>72 596</b>	<b>71 006</b>	<b>-2,2%</b>

### 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 :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>2 430</b>	<b>3 162</b>	<b>1 485</b>	<b>1 701</b>	<b>1 595</b>	<b>-6,2%</b>
Achat au SIDEN pour Villers Plouich	2 430	3 162	1 485	1 701	1 595	-6,2%

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

##### → Le volume vendu

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

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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>64 730</b>	<b>63 350</b>	<b>73 764</b>	<b>66 857</b>	<b>63 936</b>	<b>-4,4%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>64 730</b>	<b>63 350</b>	<b>73 699</b>	<b>66 857</b>	<b>63 936</b>	<b>-4,4%</b>
domestiques ou assimilés	64 730	63 350	73 699	66 857	63 936	-4,4%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Autre(s) engagement(s)	0	0	65	0	0	0%

## → 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.

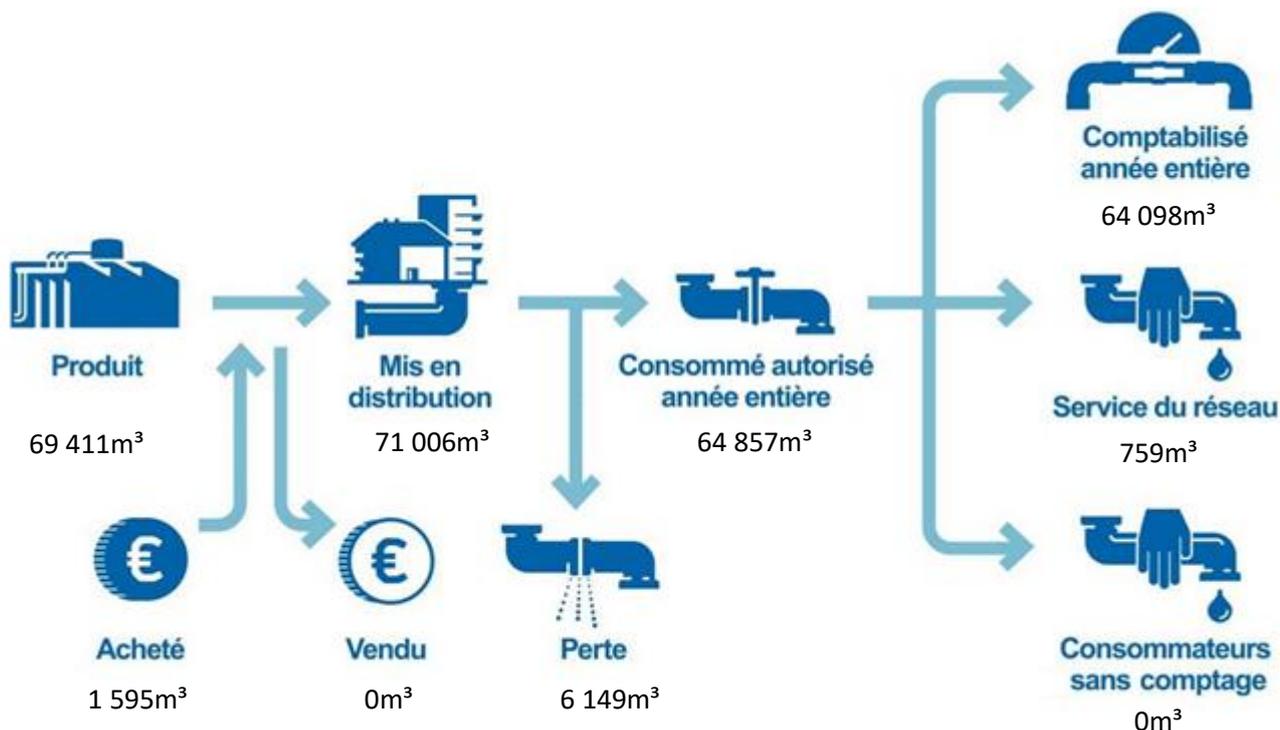
	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	64 936	65 449	75 759	67 403	64 098	-4,9%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>64 936</b>	<b>65 449</b>	<b>75 759</b>	<b>67 403</b>	<b>64 098</b>	<b>-4,9%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	366	365	365	365	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	2 120	798	718	734	759	3,4%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>67 056</b>	<b>66 247</b>	<b>76 477</b>	<b>68 137</b>	<b>64 857</b>	<b>-4,8%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>67 056</b>	<b>66 247</b>	<b>76 477</b>	<b>68 137</b>	<b>64 857</b>	<b>-4,8%</b>

Le volume de service est calculé comme suit :

Volumes utilisé par	Méthode de calcul	Contrat Mesure	Y61E Marcoing	
			Unité	Total
Manoeuvre incendie et Essais PI, BI	20m3/an/unité	20	24	480
Fontaines sans compteur				
Lavage de la voirie				
Chasse d'eau sur le réseau assainissement				
Nettoyage des réservoirs	2/3 du volume du réservoir	0,67	300	200
Désinfection après travaux	1m3/ml	1		
Renouvellement branchements et Branchement neuf	0,2/ml de branchement	0,20	6	1
Purges	2.5m3/purge	2,5	7	18
Purges après fuite	10m3/fuite réparée pour désinfection de la canalisation	10	6	60
Surpresseurs	90m3/an/pompe	90		0
Analyseurs de chlore et autre analyseurs en ligne	650m3/an/unité	650		0
Consommations exceptionnelles				
<b>TOTAL Volumes de services m3</b>				<b>759</b>

Nous avons adapté notre méthode de calcul sur la base des recommandations de l'ASTEE.

## → 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 2023 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)
2023	91,3	66,82	0,86	0,97	9,08

**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)

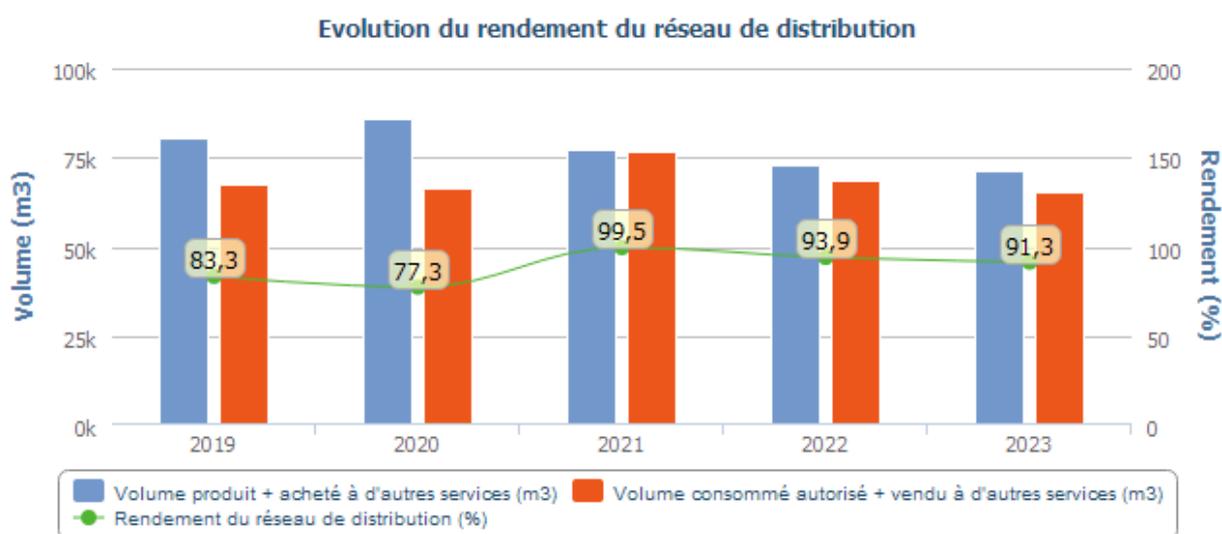
**ILVNC** (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

**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	2023	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>83,3 %</b>	<b>77,3 %</b>	<b>99,5 %</b>	<b>93,9 %</b>	<b>91,3 %</b>	<b>-2,8%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) ..... . A	67 056	66 247	76 477	68 137	64 857	-4,8%
Volume vendu à d'autres services (m3) ..... . B	0	0	65	0	0	0%
Volume produit (m3) ..... . C	78 035	82 546	75 468	70 895	69 411	-2,1%
Volume acheté à d'autres services (m3) ..... . D	2 430	3 162	1 485	1 701	1 595	-6,2%

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

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2023 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 2023.

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	2023
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>2,19</b>	<b>2,85</b>	<b>0,16</b>	<b>0,73</b>	<b>0,97</b>
Volume mis en distribution (m3) ..... A	80 465	85 708	76 888	72 596	71 006
Volume comptabilisé 365 jours (m3) ..... B	64 936	65 449	75 759	67 403	64 098
Longueur de canalisation de distribution (ml) ..... L	19 441	19 440	19 453	19 574	19 575

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>1,89</b>	<b>2,74</b>	<b>0,06</b>	<b>0,62</b>	<b>0,86</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	80 465	85 708	76 888	72 596	71 006
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	67 056	66 247	76 477	68 137	64 857
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	19 441	19 440	19 453	19 574	19 575

## 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*

Les opérations d'entretien préventif des installations de la collectivité se répartissent suivant plusieurs catégories :

- Les tâches périodiques d'entretien et de maintenance des équipements des forages, réservoirs, surpresseurs, régulateurs de pression, vannes électriques et stratégiques, etc...
  - La visite hebdomadaire des différents réservoirs qui comprend en particulier le nettoyage des régulateurs de niveaux, le contrôle de l'armoire électrique, du débit des pompes et des équipements de télégestion lorsqu'ils existent ainsi que le contrôle de la qualité bactériologique de l'eau.
  - La visite hebdomadaire des différents forages et surpresseurs qui comprend en particulier le contrôle de l'armoire électrique, du débit des pompes, et des équipements de télégestion lorsqu'ils existent ainsi que le contrôle du traitement et de la qualité biologique de l'eau.
  - Le contrôle annuel systématique de toutes les armoires électriques des installations ainsi que tous les appareils de sécurité et levage : contrôle effectué par un organisme agréé, révision des chloromètres et contrôle des anti-béliers.
  - La révision complète annuelle systématique de tous les dispositifs de traitement.
  - Le nettoyage systématique annuel des réservoirs pour assurer une bonne qualité bactériologique et répondre aux exigences réglementaires relatives à la consommation humaine et contrôler les dispositifs de mesure et d'alarme.
  - Le contrôle aléatoire permanent des réseaux de distribution par écoute acoustique pour rechercher les éventuelles fuites y compris celles qui ne débouchent pas en surface.
- Le contrôle permanent des alarmes et de la télésurveillance ainsi que le suivi des volumes produits et distribués pour prévenir le plus tôt possible des incidents.

Nom du réservoir	Date de nettoyage
Réservoir Marcoing	Cuve intérieur le 30/11/2023 et cuve extérieur le 6/12/2023

### 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	2023	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	0	3	4	3	2	-33,3%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,2	0,2	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur branchement	0	8	6	2	4	100,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,0	1,0	0,7	0,2	0,5	150,0%
Nombre de fuites sur compteur	0	0	0	0	9	100%
Nombre de fuites sur équipement	0	1	3	1	0	-100,0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	0	12	13	6	15	150,0%
Linéaire soumis à recherche de fuites	1 000	5 354	14 072	9 231	3 481	-62,3%

Interventions fuites			
N°	Adresse	Fuite	Commentaire
32	Rue pasteur branchement rue Jean Jaurès	BRANCHEMENT	
Angle rue Jules Ferry	Chemin de Masnières	CANALISATION	
Angle Rue de la Liberté	Rue de l'Escaut	CANALISATION	fuite sur joint plomb, réparation puis renouvellement canalisation et pose nouvelle vanne
5	Rue Voltaire	BRANCHEMENT	
18	Rue Parmentier	BRANCHEMENT	
3	Rue des Poètes	BRANCHEMENT	

## 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	2023
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2019	2020	2021	2022	2023
Forage et Réservoir - MARCOING	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

### 4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)		36 324	32 482	30 135	31 028	3,0%
Installation de production		36 324	32 482	30 135	31 028	3,0%

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.

	consommation 2023 de chlore (en kg)
Forage Marcoing	30

#### 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<sup>er</sup> février 2016.

### → *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

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

Collectivité: YH61E - MARCOING

Eau

LIBELLE	2022	2023	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>206 891</b>	<b>147 509</b>	<b>-28,70 %</b>
Exploitation du service	95 532	103 199	
Collectivités et autres organismes publics	39 533	35 373	
Travaux attribués à titre exclusif	52 554	5 622	
Produits accessoires	19 272	3 315	
<b>CHARGES</b>	<b>212 662</b>	<b>123 733</b>	<b>-41,82 %</b>
Personnel	38 865	35 863	
Energie électrique	3 916	4 991	
Achats d'eau	- 803	3 122	
Produits de traitement	103	117	
Analyses	1 805	2 016	
Sous-traitance, matières et fournitures	68 987	- 4 173	
Impôts locaux et taxes	1 136	678	
Autres dépenses d'exploitation	13 510	1 073	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	2 125	2 300	
<i>engins et véhicules</i>	3 144	6 081	
<i>informatique</i>	5 897	6 516	
<i>assurances</i>	1 477	1 446	
<i>locaux</i>	8 508	8 401	
<i>autres</i>	- 7 641	- 23 668	
Frais de contrôle	995	742	
Contribution des services centraux et recherche	7 858	7 497	
Collectivités et autres organismes publics	39 533	35 373	
Charges relatives aux renouvellements	29 535	28 973	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	764	777	
<i>programme contractuel ( renouvellements )</i>	28 771	28 196	
Charges relatives aux investissements	2 813	2 855	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	2 813	2 855	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	3 655	3 603	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	752	998	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 5 771</b>	<b>23 776</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	5 942	
<b>RESULTAT</b>	<b>- 5 770</b>	<b>17 835</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

29/02/2024

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

STE DES EAUX DE LA VILLE DE CAMBRAI

Version Finale

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

**Collectivité: YH61E - MARCOING**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	95 532	103 199	8,03 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	94 695	99 743	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	837	3 457	
<b>Exploitation du service</b>	<b>95 532</b>	<b>103 199</b>	<b>8,03 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	6 685	6 738	0,79 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	6 771	6 615	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 85	124	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	9 027	8 703	-3,59 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	9 143	8 718	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 116	- 15	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	23 820	19 932	-16,32 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	24 084	21 235	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 264	- 1 303	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>39 533</b>	<b>35 373</b>	<b>-10,52 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>52 554</b>	<b>5 622</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>19 272</b>	<b>3 315</b>	<b>NS</b>

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

29/02/24

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

**Information 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 2023 pour le contrat ressort à **1 672 €**

## 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 de renouvellement

<b>Installations électromécaniques</b>	<b>Renouvelé exercices antérieurs</b>	<b>Renouvelé dans l'exercice</b>
<b>STATION DE POMPAGE ROUTE DE PREMY</b>		
<b>CHLORATION</b>		
ARMOIRE EXTERIEURE CHLORE	2020	
<b>ELECTRICITE - CONTROLE - COMMANDE</b>		
ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE		2023
<b>EQUIPEMENTS POMPAGE</b>		
COLONNE REFOULEMENT POMPE 1		2023
COLONNE REFOULEMENT POMPE 2		2023
COMPTEUR DE PRODUCTION		2023
POMPE 1		2023
POMPE 2		2023

## 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 disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

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

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

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

### → *Autres biens ou prestations*

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

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

### → *Comptes entre employeurs successifs*

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

- ✓ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- ✓ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13<sup>ème</sup> mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....,
- ✓ concernant les autres rémunérations : pas de 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,...

---

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

# 6.

## ANNEXES



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

MARCOING	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2024	Montant au 01/01/2023	Montant au 01/01/2024	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>193,38</b>	<b>186,19</b>	<b>-3,72%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>165,18</b>	<b>172,98</b>	<b>4,72%</b>
Abonnement			28,96	30,32	4,70%
Consommation	120	1,1888	136,22	142,66	4,73%
<b>Part communale</b>			<b>12,00</b>	<b>13,20</b>	<b>10,00%</b>
Consommation	120	0,1100	12,00	13,20	10,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0001</b>	<b>16,20</b>	<b>0,01</b>	<b>-99,94%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>229,08</b>	<b>254,72</b>	<b>11,19%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>152,46</b>	<b>158,72</b>	<b>4,11%</b>
Abonnement			33,22	34,58	4,09%
Consommation	120	1,0345	119,24	124,14	4,11%
<b>Part communale</b>			<b>76,62</b>	<b>96,00</b>	<b>25,29%</b>
Consommation	120	0,8000	76,62	96,00	25,29%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>100,46</b>	<b>107,74</b>	<b>7,25%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	38,40	42,00	9,38%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2100	24,00	25,20	5,00%
TVA			38,06	40,54	6,52%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>522,92</b>	<b>548,65</b>	<b>4,92%</b>

## 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.

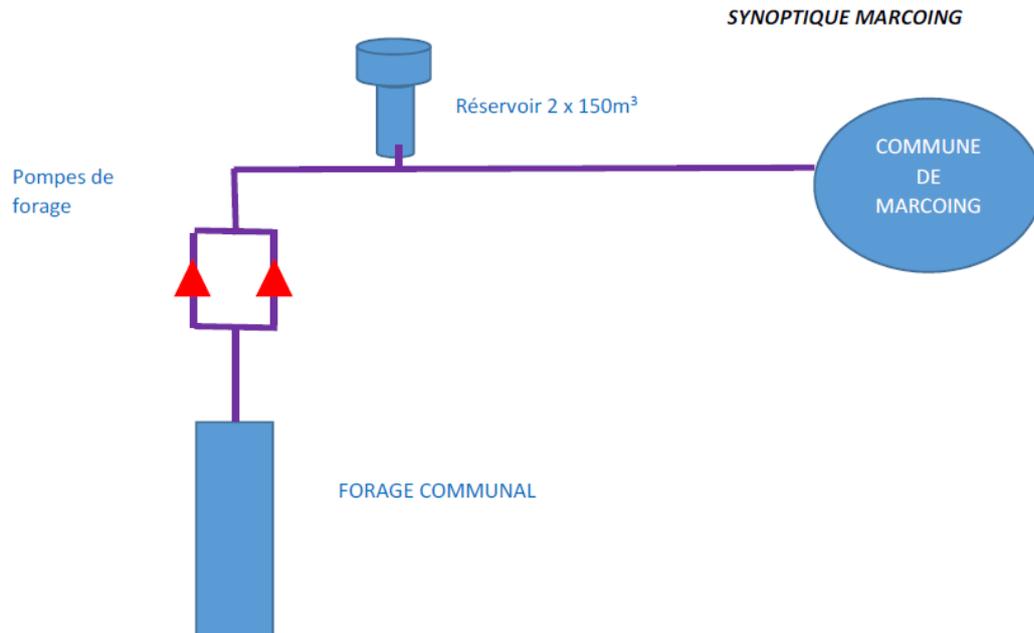
- Assurance de dommages aux biens : cette assurance est souscrite par Veolia pour son propre compte. Elle a pour objet de garantir les biens affermés contre les dommages résultant de l'exploitation du service.

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	2023	N/N-1
<b>MARCOING</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 905	1 913	1 919	1 925	1 922	-0,2%
Nombre d'abonnés (clients)	831	831	840	849	850	0,1%
Volume vendu (m3)	64 730	63 350	73 699	66 857	63 936	-4,4%

## 6.4 Le synoptique du réseau



## 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			3	3
Physico-chimique			15	15

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	12	12	11	11	23	23
Physico-chimie	13	13	2	2	15	15

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

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

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

## → Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité<sup>4</sup> :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	24	24	22	22
Physico-chimique	252	252	2	2
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	36	36	38	38
Physico-chimique	123	123	28	28
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	92			

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

#### PC - 001-FOR MARCOING

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
pH mesuré au labo	7.2	7.2	7.2	1	Unité pH	
Turbidité	0	0	0	1	NFU	
Perchlorate	22.4	22.4	22.4	1	µg/L	
Température de l'eau	11.2	11.2	11.2	1	°C	
Température de mesure du pH	22.2	22.2	22.2	1	°C	
Fer total	0	0	0	1	µg/l	
Conductivité à 25°C	618	618	618	1	µS/cm	
Carbone Organique Total	0.62	0.62	0.62	1	mg/l C	<= 10
Déséthylatrazine	0.016	0.016	0.016	1	µg/l	<= 2
Nitrates	47.3	47.3	47.3	1	mg/l	<= 100
Pesticides totaux	0.026	0.026	0.026	1	µg/l	<= 5
Atrazine	0.01	0.01	0.01	1	µg/l	<= 2

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

UP - 001-FOR MARCOING

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	9	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	9	n/100ml	= 0
Pentachlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	3	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	3	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	378	387.333	398	3	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.233	7.3	3	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH in situ)	7.2	7.213	7.23	3	Unité pH	
TH Calcique	32.7	32.7	32.7	1	°F	
TH Magnésien	4.116	4.116	4.116	1	°F	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	31	31.75	32.65	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	36.08	37.223	38.86	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0.071	0.31	9	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	8	11.1	12.9	9	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	130.8	130.8	130.8	1	mg/l	
Chlorures	30	30.333	31	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	756	767.833	792	6	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	765	787.333	799	3	µS/cm	<= 1100
Magnésium	9.8	9.8	9.8	1	mg/l	
Potassium	2.8	2.833	2.9	3	mg/l	
Sodium	14.2	14.567	14.9	3	mg/l	<= 200
Sulfates	16	16	16	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.34	0.43	0.55	3	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0.014	0.014	0.014	1	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	41	43.667	45	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.82	0.873	0.9	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.04	0.04	0.04	1	mg/l	<= 0.7
Bore	32	32	32	1	µg/l	<= 1500
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	130	130	130	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 20

Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Hexachlorobutadiène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Chloridazone méthyl desphényl	0.007	0.007	0.007	1	µg/L	<= 0.1
Oxadixyl	0.014	0.014	0.014	1	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0.046	0.046	0.046	1	µg/l	<= 0.5
Activité alpha totale	0.04	0.04	0.04	1	Bq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.08	0.08	0.08	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.28	0.31	0.33	3	mg/l	
Chlore total	0.33	0.36	0.39	3	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	3.6	3.6	3.6	1	µg/l	
Chloroforme	1.2	1.2	1.2	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	5.6	5.6	5.6	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	2.6	2.6	2.6	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	13	13	13	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Atrazine	0.011	0.011	0.011	1	µg/l	<= 0.1
Total Atrazine et Métabolites	0.025	0.025	0.025	1	µg/l	<= 0.5

**ZD - MARCOING**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	13	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	13	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	13	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	13	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	13	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.1	7.2	7.4	9	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.31	7.31	7.31	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	9	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Turbidité	0	0.046	0.17	9	NFU	<= 2
Perchlorate	30.35	30.35	30.35	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	8.9	14.722	21	9	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	762	783.667	813	9	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	9	mg/l	<= 0.1
Nitrates	43	44.6	46	10	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.86	0.891	0.92	9	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	9	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.102	0.102	0.102	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	3	3	3	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	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	
Chloridazone méthyl desphényl	0.007	0.007	0.007	1	µg/L	<= 0.1
Chlorothalonil R471811	0.054	0.054	0.054	1	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0.061	0.061	0.061	1	µg/l	<= 0.5
Chlore libre	0.1	0.232	0.33	13	mg/l	
Chlore total	0.13	0.285	0.42	13	mg/l	
Bromoforme	2	2	2	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2	2	2	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.65	0.65	0.65	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	4.65	4.65	4.65	1	µg/l	<= 100

**ZD - SIDEN MARCOING (TRAPIL)**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	12		12	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	= 0
Chlore libre	0.33	0.33	0.33	1	mg/l	
Chlore total	0.38	0.38	0.38	1	mg/l	

## 6.6 Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Installation de production

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Forage et Réservoir - MARCOING</b>						
Energie relevée consommée (kWh)		36 324	32 482	30 135	31 028	3,0%
Energie facturée consommée (kWh)		39 407	32 823	34 793	31 162	-10,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)		440	430	425	447	5,2%
Volume produit refoulé (m3)	78 035	82 546	75 468	70 895	69 411	-2,1%

## 6.7 Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

### Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2023 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

L'organisation de la Société Des Eaux de la Ville de Cambrai 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 59 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Des Eaux de la Ville de Cambrai a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

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

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

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

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

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

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

### **Faits Marquants**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dans les rares situations où des services d'assainissement donnent lieu à la facturation aux consommateurs des m<sup>3</sup> assujettis par une facture distincte de celle de l'eau potable, ils sont traités avec les mêmes règles que les contrats d'eau potable tel que décrit ci-dessus.

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

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

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

## 1. Produits

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

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

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

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

## 2. Charges

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

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes - cf. § 2.1),
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties - cf. § 2.2).

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

## 2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

### 2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (TICFE) est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électro-intensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants. Jusqu'à fin 2020, ces régularisations étaient enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif, et alors imputées aux contrats selon les points de livraison de l'électricité consommée. Elles sont depuis l'exercice 2021 prises en compte dans les CARE dès l'envoi de l'état récapitulatif des consommations de l'année N-1 à l'Administration en juin N.

### 2.1.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique..., il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de

substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir ci-dessous).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

#### **Charges relatives au renouvellement :**

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

##### **- Garantie pour continuité du service**

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

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

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

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

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

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

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

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

##### **- Programme contractuel**

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

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

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

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

#### **Charges relatives aux investissements :**

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

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

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

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

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

- pour les investissements antérieurs à 2021, les redevances évoquées ci-dessus respectent une progressivité prédéterminée et constante (+1,5% par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné. Le taux financier retenu est calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat en vigueur l'année de réalisation de l'investissement, majoré d'une marge. Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité de 1,5% indiquée ci-dessus ;
- pour les investissements réalisés à compter du 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, 3,90% pour l'année 2022 et 5,35% pour les investissements réalisés en 2023.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, pour tous les contrats ayant pris effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

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

- Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion hydro cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

### **2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement**

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2023 correspond au taux normal de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises soit 25%, hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

## **2.2. Charges réparties**

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

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

### **2.2.1. Principe de répartition**

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

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

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

Lorsque les prestations effectuées par une société mutualisée (GIE ou autre) à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées d'abord au GIE national du niveau donné puis réparties par celui-ci via leurs contrats aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée de l'exercice des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

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

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

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

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

### **2.2.2. Prise en compte des frais centraux**

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

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

## **2.3. Autres charges**

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

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

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

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

### 2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2023 au titre de l'exercice 2022.

### 2.4. Autres informations

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

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

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

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

---

Notes :

1. *La donnée « nombre de contacts » n'est pas disponible à un niveau plus fin que le niveau « Territoire ».*
2. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
3. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*

4. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
  - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
  - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
  
5. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1992, 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 1992.*

→ **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 N° SIREN  
Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS 572025526  
Liste complémentaire des sites certifiés en annexe / Complementary list of certified locations on appendix

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

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

2021-11-11

Jusqu'au  
until

2024-11-10

Chaque année, l'organisme certificateur effectue une vérification de la mise en œuvre du système de management certifié.

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

Pour le certificat de certification, consultez le site [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
The information on the certificate is available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
Afinor Certification est un organisme de certification. Pour plus d'informations, consultez le site [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
AFNOR Certification is a certification body. For more information, visit the website [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
AFNOR est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERTIF P 16113 02020



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat



# 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

Signature en vertu de la loi n° 2016-1691 du 24 octobre 2016 relative à la protection des données.  
Signature in accordance with the law n° 2016-1691 of 24 October 2016 relative to the protection of personal data.

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Real le certificat électronique consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org) fait le support de la certification de l'organisme. The electronic certificate only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org) makes it the support of the certification of the organization. Pour le télécharger, voir [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
Certificat électronique d'AFNOR Certification. Ce document est protégé par un droit de propriété intellectuelle. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la société AFNOR Certification est formellement interdite. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la société AFNOR Certification est formellement interdite.

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://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

Commissaire à l'Énergie et à l'Électricité, Direction Générale de l'Énergie  
Commissaire à l'Énergie et à l'Électricité, Direction Générale de l'Énergie

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Pour la version électronique, consultez le site [www.afnor.org](https://www.afnor.org). For the electronic version, consult the website [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
afnor a été accrédité par le conseil à [www.afnor.org](https://www.afnor.org) pour la certification ISO 14001. Certification de l'AFNOR Certification, Pratique Approuvée par [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
AFNOR est un organisme accrédité. AFNOR is a registered trademark. CERTIF P 2015 14001

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 52 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 478 076 002 RCS Brest - [www.afnor.org](https://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 2023

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

### Commande Publique

#### *Verdissement de la commande publique*

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

Ses mesures phares sont :

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

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

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

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

- 143 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autorités publiques centrales ;
- 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autres pouvoirs adjudicateurs et pour les marchés publics de fournitures des autorités publiques centrales opérant dans le domaine de la défense ;
- 443 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 538 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concession.

#### *Application du Règlement IMPI*

Dans une communication publiée au JOUE du 21 février 2023 et visant à faciliter l'application du règlement IMPI (Règlement du 23 juin 2022 concernant l'accès des opérateurs économiques, des biens et des services des pays tiers aux marchés publics et aux concessions de l'Union) par les pouvoirs adjudicateurs et les entités adjudicatrices, la Commission européenne précise les modalités d'application des mesures de l'IMPI. Une

mesure relevant de l'IMPI prenant la forme d'un ajustement du résultat devrait être appliquée au stade de l'évaluation des critères d'attribution, et plus précisément lors du calcul du résultat final. Une mesure relevant de l'IMPI prenant la forme d'une exclusion devrait être appliquée au stade de l'évaluation des critères de sélection.

## Services publics locaux

### *Résilience des territoires et services essentiels*

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

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

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

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

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

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

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

## Service public de l'eau potable

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

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

Telle qu'adoptée dans la loi de finance 2024, cette réforme supprime certaines redevances existantes et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit 'Grenelle', encadré par un décret de janvier 2012).

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

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

Ces deux dernières redevances seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir pour les services d'eau : le niveau des pertes en eau et la gestion du patrimoine.

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

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

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet" Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

L'arrêté du 3 janvier 2023 (JO du 11 janvier 2023) relatif au plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution est venu compléter les textes de transposition publiés fin décembre 2022. Cet arrêté fixe les modalités de réalisation, sous la responsabilité de la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau, des PGSSE. Ceux-ci devront être réalisés au plus tard le 12 juillet 2027 pour les zones de captage (ressources en eau et production du service) et au plus tard le 12 janvier 2029 pour la partie distribution.

L'ensemble de ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction Générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023).

Cette note d'information confirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1er janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS') à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme/L ;

Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1er janvier 2026 ;

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, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

### ***Campagnes exploratoires de l'Anses***

Début avril 2023, l'Anses a publié les résultats de la campagne exploratoire sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH qu'elle a menée les années antérieures sous l'égide de la DGS, puis, dans l'instruction DGS/EA4/2023/52 aux ARS en date du 31 août 2023 (publiée le 29 septembre 2023), la DGS a précisé les modalités de réalisation de la prochaine campagne nationale exploratoire de mesures de paramètres émergents qui sera réalisée par l'Anses en 2024. Cette nouvelle campagne exploratoire portera sur les PFAS et quelques pesticides dans les eaux brutes et les eaux distribuées. Pour les PFAS, cette campagne portera sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une limite de qualité depuis le 1er janvier 2023.

### ***Métabolites de pesticides***

Compte-tenu des enjeux qu'il fait peser sur la qualité de l'eau distribuée, le sujet des métabolites de pesticides fait l'objet d'un commentaire dans le corps de ce document.

Ce sujet des métabolites de pesticide est susceptible d'évoluer de nouveau au cours de l'année 2024. 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.

L'année 2023 a été marquée par :

- En avril 2023, la publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH. Cette publication a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite "R471811" est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre.
- Dans une instruction en date du 20 octobre 2023 (publiée le 31 octobre 2023), la DGS est venue compléter les modalités de gestion des situations de dépassement des Valeurs Sanitaires Transitoires (VST) pour les métabolites du Chlorothalonil et de la Chloridazone. Notamment, cette instruction précise que pour ces métabolites pertinents, en cas de dépassement de leur VST, les restrictions de consommations préconisées dans les précédentes instructions (décembre 2020 et mai 2022) ne s'appliquent pas. Par contre, les services d'eau concernés restent tenus d'élaborer un plan d'actions pour rétablir la qualité de l'eau et d'informer les abonnés du service. En parallèle, cette instruction annonce la sollicitation de la Commission Européenne par la France en vue d'un état des lieux des situations observées au sein de chaque état membre.

### **Protection et surveillance des masses d'eau**

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

Auparavant, seuls les captages dont la teneur est supérieure à 50 mg/l étaient visés par les textes. Il s'agit donc de prévenir le franchissement du seuil critique de 50 mg/l, au-delà duquel l'eau n'est pas potable sans traitement.

Dans ces zones, qui peuvent être étendues afin d'assurer la cohérence territoriale des mesures, les programmes d'actions régionaux comprennent :

- soit l'obligation d'une couverture végétale des sols entre une culture principale récoltée en été ou en automne et une culture semée à l'été ou à l'automne et, au minimum, une autre mesure de renforcement ;
- soit, au minimum, trois autres mesures de renforcement (au lieu d'une mesure précédemment).

Une mesure de renforcement supplémentaire, consistant en "*l'obligation de respecter un seuil de quantité d'azote restant dans les sols à la fin de la période de culture ou en entrée de l'hiver*", est également introduite. L'arrêté du 20 juin 2023 (JO du 27 juin 2023) précise les modalités avec lesquelles certaines Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) soumises à autorisation devront analyser les substances per-et polyfluoroalkylées (communément nommées PFAS) dans leurs rejets aqueux. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre du plan d'action ministériel PFAS présenté en janvier 2023. Les ICPE ciblées par cet arrêté sont les plus concernées par ces composés chimiques dont les STEU dites "*industrielles*" ou dites "*mixtes*" (recevant une part importante de rejets industriels en mélange d'eau usées domestiques).

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

Deux arrêtés du 9 octobre 2023 (JO du 4 novembre 2023) sont venus actualiser d'une part les méthodes et les critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface

et, d'autre part, les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines. Ces deux arrêtés s'inscrivent dans la poursuite de la mise en conformité avec les exigences de la directive-cadre sur l'eau.

Enfin, l'arrêté du 19 décembre 2023 (JO du 28 décembre 2023) établit pour 2024 la liste des substances actives contenues dans les produits phytopharmaceutiques et qui constituent l'assiette de la redevance pour pollution diffuse des agences de l'eau. Comme chaque année, des modifications sont apportées soit par ajout ou retrait de substances soit par modification des assiettes affectées à certaines substances.

### ***Gestion quantitative et partage de la ressource en eau***

L'instruction du 17 janvier 2023 (publiée le 30 janvier 2023) est venue préciser les modalités de gouvernance et les étapes clefs pour la réussite des projets de territoire pour la gestion de l'eau (PTGE), un outil important pour le partage de l'eau sur les territoires en stress hydrique. Cette instruction fait suite aux recommandations émises par une précédente mission d'appui qui avait identifié les points de blocage dans le déploiement des PTGE.

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

### ***Travaux à proximité des réseaux***

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

L'arrêté du 29 août 2023 (JO du 16 septembre 2023) fixe, pour l'année 2023, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

## **Transition énergétique & environnementale**

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

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

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

- Des mesures de simplification et d'accélération des procédures administratives des projets d'énergies renouvelables

- Les délais d’instruction pour les projets d’installations de production d’énergies renouvelables sont considérablement réduits. La durée maximale de la phase d’examen pour les projets situés en zone d’accélération ne pourra pas, en effet, dépasser trois mois. Mais elle pourra être portée à quatre mois sur décision motivée de l’autorité compétente.
  - Un “réfèrent” préfectoral à l’instruction des projets de développement des énergies renouvelables et des projets industriels nécessaires à la transition énergétique est institutionnalisé. Il a pour mission de faciliter les démarches administratives des porteurs de projets et de coordonner les travaux des services chargés de l’instruction des autorisations.
  - Une présomption de reconnaissance de la “raison impérative d’intérêt public majeur” (qui constitue un des trois critères pour l’octroi d’une dérogation espèces protégées) est mise en place pour les projets de production d’énergies renouvelables ou de stockage d’énergie dans le système électrique. Cette présomption sera précisée par un prochain décret en Conseil d’Etat, conformément à la décision du 9 mars 2023 du Conseil Constitutionnel portant sur la loi APER.
  - Des dispositions relatives aux contentieux des autorisations environnementales sont également insérées. Le juge administratif aura l’obligation de régulariser l’autorisation environnementale en cours d’instance lorsque cela sera possible, ce qui permettra d’éviter l’annulation totale des autorisations environnementales, lorsque le vice qui affecte leur légalité peut être régularisé.
- Des mesures pour intégrer les collectivités locales au déploiement des énergies renouvelables
    - Les communes et les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ont pour rôle de définir les zones d’accélération pour l’implantation d’installations terrestres de productions d’énergies renouvelables. Ces zones d’accélération doivent présenter un potentiel permettant d’accélérer la production d’énergies renouvelables sur le territoire concerné et contribuer à la solidarité entre les territoires. Elles ne doivent pas être comprises dans un parc national ni une réserve naturelle.
    - Le comité régional de l’énergie intervient dans un second temps, afin de contrôler les zones d’accélération définies. Si son avis conclut que ces zones ne sont pas suffisantes pour l’atteinte des objectifs régionaux, les communes doivent identifier d’autres zones. Les communes qui transmettent les zones d’accélération définies peuvent également choisir les secteurs où est exclue l’implantation d’installations de production d’énergies renouvelables.
- Des mesures pour accélérer le développement du solaire photovoltaïque, de l’agrivoltaïsme et de l’éolien en mer
    - L’installation de panneaux solaires près des autoroutes et des grands axes routiers, ainsi que dans les communes de montagne, est facilitée. Des dérogations à la loi Littoral sont également possibles afin de mettre en place des panneaux solaires sur les terrains en friche. Par ailleurs, les parcs de stationnement extérieurs de plus de 1500 m2 ont l’obligation d’être équipés, sur au moins la moitié de leur superficie, d’ombrières photovoltaïques.
    - Un volet sur “l’agrivoltaïsme” est également créé pour permettre le déploiement des installations agrivoltaïques compatibles avec la production agricole. Un décret déterminera prochainement les conditions de déploiement et d’encadrement de l’agrivoltaïsme.
    - Une planification de l’éolien en mer est instaurée. Ainsi, le document stratégique de façade établit, pour chaque façade maritime, une cartographie des zones maritimes et terrestres prioritaires pour l’implantation d’installations d’éoliennes en mer et de leurs ouvrages de raccordement au réseau public de transport d’électricité.
- Des mesures pour le financement des énergies renouvelables

- Afin d'aider les collectivités à financer leurs projets en matière d'énergies renouvelables, un mécanisme de redistribution de la valeur générée par ces projets est mis en place. Les lauréats d'appels d'offres ou d'appels à projets en matière d'énergies renouvelables doivent ainsi participer au financement des projets en faveur de la transition énergétique, de la sauvegarde ou de la protection de la biodiversité ou de l'adaptation au changement climatique et de la protection ou la sauvegarde de la biodiversité.

### **Evaluation environnementale**

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

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

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

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

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

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

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

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

Arrêté du 16 juin 2023 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale

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

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

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

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

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

Ce faisant, le législateur a souhaité appliquer, au contentieux de l'autorisation environnementale, une condition de recevabilité du recours qui existe déjà dans le contentieux de l'urbanisme. L'objectif de cette

mesure est d'assurer l'information du bénéficiaire de l'autorisation environnementale mais aussi de tenter d'écartier des recours dont l'auteur n'aura pas respecté cette obligation de notification.

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

En premier lieu, cette obligation de notification concerne :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le COLDEN est quant à lui présidé par le ou les procureurs de la République territorialement compétents et a pour mission de veiller aux échanges d'informations concernant les atteintes à l'environnement entre les

autorités et services concernés, d'exploiter ces informations afin que le ou les procureurs de la République puissent apprécier l'opportunité de diligenter une enquête pénale.

Le COLDEN a également pour mission de coordonner l'action judiciaire avec l'action administrative, ainsi que les réponses pénales et administratives qui ont vocation à être apportées aux atteintes à l'environnement constatées sur le ressort. Il est par ailleurs compétent pour les infractions prévues par le code de l'environnement ainsi que pour celles qui, bien qu'elles ne soient pas prévues par ce code, présentent un lien avec la protection de l'environnement.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cette circulaire affiche dès lors un triple objectif :

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

La circulaire s'inscrit dans le prolongement, d'une part, du décret n°2023-876 du 13 septembre 2023 institutionnalisant les Comités opérationnels de lutte contre la délinquance environnementale (**COLDEN**) et, d'autre part, de l'instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023, qui détaille le fonctionnement des COLDEN, aux côtés de celui des missions inter-services de l'eau et de la nature (**MISEN**).

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

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

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

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

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

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

La circulaire préconise de :

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

### **ICPE**

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

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

L'arrêté du 30 juin 2023 (JO du 5 juillet 2023) précise les conditions et les modalités des mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). Les ICPE concernées sont celles soumises à autorisation

ou enregistrement. Les mesures de restriction sont fonction du niveau de gravité de la sécheresse sur le territoire concerné. En situation de crise, une réduction des prélèvements d'eau de 25 % pourra être exigée. L'arrêté prévoit des dérogations pour certaines activités jugées essentielles (par exemple la production et la distribution de l'eau potable) ou pour les installations ayant déjà réduit significativement leurs prélèvements depuis le 1er janvier 2018.

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

## 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 : m<sup>3</sup>/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 : m<sup>3</sup>/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 : m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 (m<sup>3</sup>/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 Mm<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

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