




RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE
SMAEP DAMONA (ROISSY EN FRANCE)

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

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

REPERES DE LECTURE

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

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

Gestion du document	Auteur	Date
Validation	Contrat non validé	Contrat non validé

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2023

Monsieur le Maire,

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

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

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

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

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

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

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

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

Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

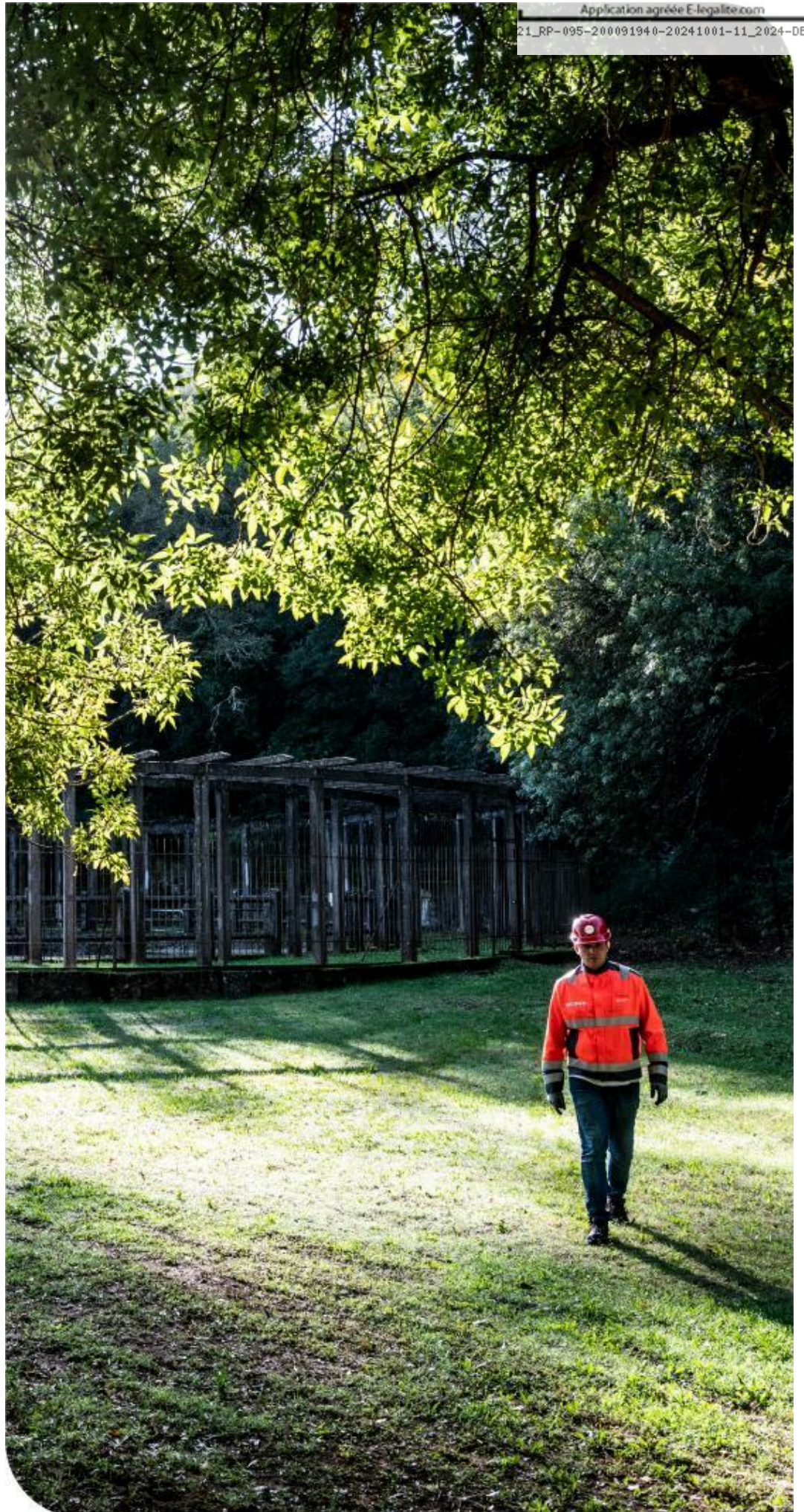
Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE	6
1.1 Un dispositif à votre service	7
1.2 Présentation du contrat	9
1.3 Les chiffres clés	10
1.4 Les indicateurs réglementaires 2023	11
1.5 Autres chiffres clés de l'année 2023	12
1.6 Le prix du service public de l'eau	14
1.7 L'essentiel de l'année 2023	15
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	20
2.1 Les consommateurs abonnés du service	21
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous	22
2.3 Données économiques	27
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	29
3.1 L'inventaire des installations	30
3.2 L'inventaire des réseaux	31
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine	35
3.4 Gestion du patrimoine	37
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	41
4.1 La qualité de l'eau	42
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	46
4.3 La maintenance du patrimoine	53
4.4 L'efficacité environnementale	55
4.5 Les propositions d'amélioration du patrimoine	57
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	58
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	59
5.2 Situation des biens	62
5.3 Les investissements et le renouvellement	63
5.4 Les engagements à incidence financière	65
6. ANNEXES	68
6.1 La facture 120 m ³	69
6.2 L'attestation d'assurance	71
6.3 Les données consommateurs par commune	88

6.4	<i>Le synoptique du réseau</i>	89
6.5	<i>La qualité de l'eau</i>	90
6.6	<i>Le bilan énergétique du patrimoine</i>	99
6.7	<i>Les engagements spécifiques au service</i>	100
6.8	<i>Annexes financières</i>	101
6.9	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	102
6.10	<i>Actualité réglementaire 2023</i>	105
6.11	<i>Glossaire</i>	116
6.12	<i>Listes d'interventions</i>	123
6.13	<i>Autres annexes</i>	124

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

TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER




ENGAGEMENT

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

 sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

NOTRE CENTRE SERVICE CLIENT, DONT LES COORDONNÉES FIGURENT SUR TOUTE FACTURE

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



ENGAGEMENT

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 À VOS CÔTÉS



NOTRE ÉQUIPE DE DIRECTION



ERIC GENET
Directeur de Territoire
9 Rue de la Mare Blanche BP 49 - 21 de Naisiel
79425 MARNE-LA-VALLÉE CEDEX 2
eric.genet@veolia.com
01 60 37 54 59
(Audrey DIAZ - Assistante de Direction)

Encadrée par la direction du Territoire
Marne & Oise et soutenue par
les fonctions supports et les unités
transversales, l'équipe locale
de l'Unité d'exploitation Nord 3 gère
au quotidien votre contrat.

VOTRE INTERLOCUTRICE PRIVILÉGIÉE

Pierre angulaire de l'unité d'exploitation, elle coordonne les équipes et centralise l'information pour garantir la bonne gestion de votre contrat. C'est le contact quotidien de vos équipes pour leurs questions.



CHARLYNE TERRY
Responsable de l'Unité Nord 3
charlyne.terry@veolia.com
06 13 96 95 88

LES FONCTIONS SUPPORT



MARIE IAQUINTA
Directrice du Développement
marie.iaquina@veolia.com



JEAN-PASCAL FERRAN
Directeur du Développement
jean-pascal.ferran@veolia.com



JEAN-FRANÇOIS JOSSELIN
Directeur des Opérations
jean-francois.josselin@veolia.com



CHRISTINE HAGE
Responsable des Ressources humaines
christine.hage@veolia.com



SIMON LARTIGAU
Contrôleur de gestion
simon.lartigau@veolia.com

LES UNITÉS TRANSVERSALES



STÉPHANE ZUDDAS
Responsable de l'Unité Prod et Feeders
stephane.zuddas@veolia.com



JULIE DEJEAN
Responsable de l'Unité Consommateurs
julie.dejean@veolia.com



ADELINE CARRIER
Responsable de l'Unité Travaux
adeline.carrier@veolia.com



RUTH DJEMISSI
Responsable de Pilotage Opérationnel
ruth.djemissi@veolia.com



BRUNO VEREL
Responsable de Pilotage Opérationnel
brunoverel@veolia.com



PATRICE GODEAU
Manager d'Équipe
patrice.godeau@veolia.com



CHRISTOPHE KOCH
Manager d'Équipe
christophe.koch@veolia.com

Contact consommateurs

0 969 360 400

Lundi à vendredi : 8h à 19h - Samedi de 9h à 12h - Numéros non surtaxés
veoliaeau.fr

Agence d'Arnouville

26 Rue Marat 95400 Arnouville

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Délégué	Société Française de Distribution d'Eau
✓ Périmètre du service	ROISSY EN FRANCE
✓ Numéro du contrat	V389E
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2019
✓ Date de fin du contrat	31/12/2026
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégué du service, Société Française de Distribution d'Eau assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	Goussainville	Achat d'eau - Goussainville
achat	SFDE	Achat d'eau - Annet

1.3 Les chiffres clés

SMAEP DAMONA (ROISSY EN FRANCE)

Chiffres clés



2 817

Nombre d'habitants desservis



654

Nombre d'abonnés
(clients)



1

Nombre d'installations de
production



1

Nombre de réservoirs



22

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



86,1

Rendement de réseau (%)



415

Consommation moyenne (l/hab/j)



485

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)	2 859	2 817
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	2,19 €/m ³	2,47 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 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 Délégataire (2)	115	115
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	89,3 %	86,1 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	8,86 m ³ /jour/km	12,77 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	8,05 m ³ /jour/km	11,96 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,02 %	0,02 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	100 %	100 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	1
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	142
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,12 u/1000 abonnés	3,06 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	9,05 %	0,43 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	4,67 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'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	219 002 m ³	196 464 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	210 535 m ³	196 464 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	274 153 m ³	358 562 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	484 688 m ³	555 026 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	1 008 m ³	1 009 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	432 777 m ³	477 858 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	5	2
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	2 000 m ³ /j	2 000 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1	1
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	500 m ³	500 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	22 km	22 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	18 km	18 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	741	749
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	2	8
	Nombre de compteurs	Délégataire	717	731
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	10	8
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	642	654
	- Abonnés domestiques	Délégataire	642	654
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0	0
	Volume vendu	Délégataire	431 769 m ³	476 849 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	431 769 m ³	476 849 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m ³	0 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	0 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	363 l/hab/j	415 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	600 m ³ /abo/an	647 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	76 %	79 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Déléataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Déléataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
Energie relevée consommée	Déléataire	1 051 083 kWh	1 067 984 kWh

1.6 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

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

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

Prix au m³ : 2,47 € TTC

ROISSY EN FRANCE 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
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,19	2,47	12,79%

Qté	Prix Unitaire HT	Montant HT	Taux TVA
-----	---------------------	---------------	-------------

Distribution de l'eau

Abonnement

Abonnement (part distributeur)				41.44	5.5 %
--------------------------------	--	--	--	-------	-------

Consommation

Consommation (part distributeur)	(m3)	120	1.2804	153.65	5.5 %
Consommation (part syndicale)	(m3)	120	0.1744	20.93	5.5 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.0001	0.01	5.5 %

TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU				216.03	
------------------------------------	--	--	--	---------------	--

Collecte et traitement des eaux usées

Consommation

Redevance collecte "Part Communale" (SIAH - V389F)	(m3)	120	0.7500	90.00	
Redv Assainissement-Transport-Traitement (part SIAH - V385F)	(m3)	120	1.5000	180.00	

TOTAL COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES				270.00	
--	--	--	--	---------------	--

Organismes publics

(taxes et redevances)

Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.4200	50.40	5.5 %
Soutien d'étiage (EPTB Seine Grands Lacs)	(m3)	120	0.0120	1.44	5.5 %
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.1850	22.20	

TOTAL ORGANISMES PUBLICS				74.04	
---------------------------------	--	--	--	--------------	--

TOTAL HT de la Facture				560.07	Euro
-------------------------------	--	--	--	---------------	-------------

TOTAL TTC de la Facture				574.80	Euro
--------------------------------	--	--	--	---------------	-------------

Prix TTC du m3 hors abonnement				4.43	Euro
---------------------------------------	--	--	--	-------------	-------------

A noter : le taux de la redevance bassin prélèvement retenu pour l'établissement des factures 120m3 est celui connu au moment de la production du rapport annuel. Ce taux fait l'objet d'actualisations régulières pour tenir compte des conditions économiques du contrat et des assiettes de consommation qui évoluent pendant toute la durée du contrat. Aussi le taux utilisé pour les factures 120 m3 peut s'avérer différent du dernier taux facturé ou du taux qui sera appliqué sur les prochaines factures

Les factures type sont présentées en annexe.

1.7 L'essentiel de l'année 2023

Principaux faits marquants de l'année

1.7.1 Évolutions réglementaires

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

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 en décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1^{er} 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^{er} 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

- **Contrat**

Sur le plan contractuel, le contrat de délégation du service public arrivera à son terme en Décembre 2026.

- **Efficacité opérationnelle**

Sur le plan de la distribution de l'eau, en 2023, le rendement du réseau est en faible diminution. Il affiche un niveau de performance de 86,1 %.

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
Nombre total d'abonnés (clients)	630	644	650	642	654	1,9%
domestiques ou assimilés	630	644	650	642	654	1,9%
non domestiques	0	0	0	0	0	0%

□ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	9	12	14	7	12	71,4%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	42	49	60	26	46	76,9%
Taux de clients mensualisés	33,1 %	33,2 %	34,4 %	35,7 %	37,0 %	3,6%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	28,4 %	29,0 %	28,3 %	31,7 %	32,1 %	1,3%
Taux de mutation	7,2 %	8,2 %	9,9 %	4,4 %	7,6 %	72,7%

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
- 4** Des conseillers clientèle près de chez vous, pour un service consommateurs 100% France
- 5** Le respect des délais d'intervention chez vous
- 6** L'aide à la maîtrise de votre budget eau
- 7** Le recueil de votre satisfaction en toute occasion
- 8** Une réponse aux réclamations sous 7 jours

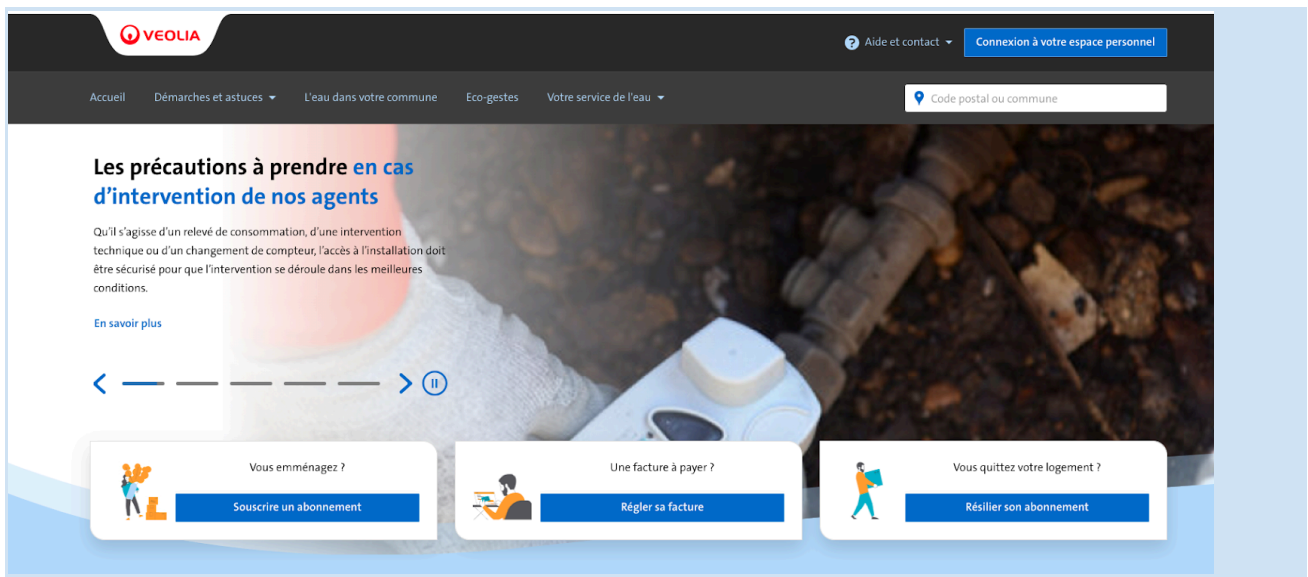
Nos engagements sont si précieux, qu'en cas de non respect, nous vous offrons 30 euros, lorsque vous nous le signalez. Rendez-vous sur eau.veolia.fr pour en savoir plus !

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

- **Notre nouveau site internet**

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

Au-delà de ces opérations les plus courantes, toutes les autres démarches sont également réalisables en ligne, comme par exemple la souscription à la mensualisation ou à la facture électronique, de même que les relevés de compteurs en période de facturation.



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

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

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

Les évolutions mises en place permettent par exemple :

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

- **Notre volonté d’ancrage territorial**

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

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



Veolia dispose en particulier de 11 Centres de Relation Client implantés en France et répartis sur le territoire national : Liévin, Vaulx-en-Velin, Toulouse, Le Mans, Caen, Metz, 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	352
Internet	92
Courrier	19
Visite en Agence	22

Objet des demandes des consommateurs

Motif de la demande	Nombre de demandes traitées
Abonnement et Résiliation	139
Facture et Paiement	258
Qualité de l'eau	1
Intervention	45
Branchement	7
Service et divers	35

- **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	86	87	73	76	79	+3
La continuité de service	96	94	92	93	91	-2
La qualité de l'eau distribuée	78	79	72	77	74	-3
Le niveau de prix facturé	61	59	53	51	52	+1
La qualité du service client offert aux abonnés	76	82	71	73	72	-1
Le traitement des nouveaux abonnements	83	87	72	75	75	0
L'information délivrée aux abonnés	73	71	72	68	68	0



Composition de votre eau !

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



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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2023, ce taux pour votre service est de / 1000 abonnés.

	2019	2020	2021	2022	2023
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,59	0,00	1,54	3,12	3,06
Nombre d'interruptions de service	1	0	1	2	2
Nombre d'abonnés (clients)	630	644	650	642	654

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
Taux d'impayés	0,28 %	2,10 %	1,56 %	9,05 %	0,43 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	1 377	12 064	9 359	32 328	2 608
Montant facturé N - 1 en € TTC	499 967	574 752	601 574	357 069	608 476

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 142 €.

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	1	0	1
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	0,00	0,00	142,18	0,00	142,18
Volume vendu selon le décret (m3)	469 437	392 843	340 020	431 769	476 849

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	6	14	6	12	15

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 de Roissy I	2 000
Capacité totale	2 000

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir ou château d'eau: Bâche de Roissy	500
Capacité totale	500

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Usine de Surpression de Roissy I	210
Usine de Surpression de Roissy II	350

Autres installations eau

Autres installations eau: Intercom. ADP
Autres installations eau: Intercom. Charles de Gaulle
Autres installations eau: Intercom Roissy 2/1 allée des Vergers
Autres installations eau: Intercom. Surpresseurs 1 et 2
Autres installations eau: Intercom. ZAC de la Demi Lune
Autres installations eau: Intercom. ZAC du Moulin

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.

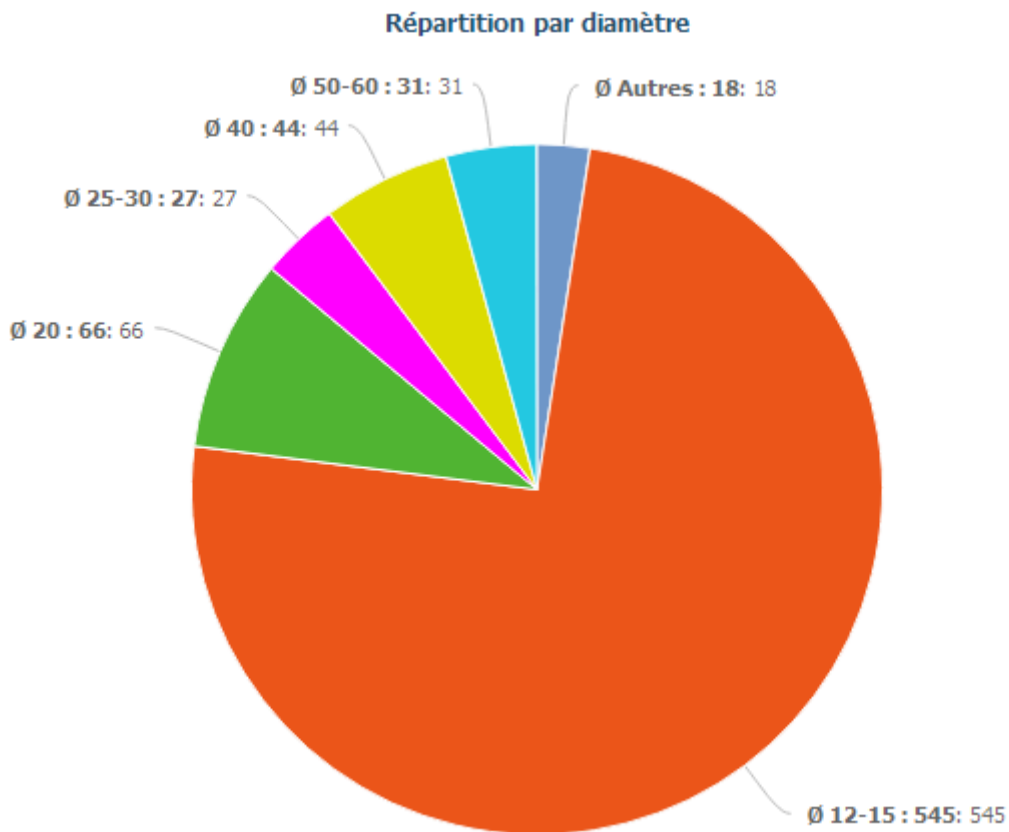
▢ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	21,1	21,5	21,5	21,5	21,5	0,0%
Longueur de distribution (ml)	21 073	21 456	21 478	21 501	21 501	0,0%
<i>dont canalisations</i>	17 265	17 648	17 649	17 672	17 672	0,0%
<i>dont branchements</i>	3 808	3 808	3 829	3 829	3 829	0,0%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	67	67	67	67	67	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	66	66	66	66	66	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	1	1	1	1	1	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	739	739	742	741	749	1,1%

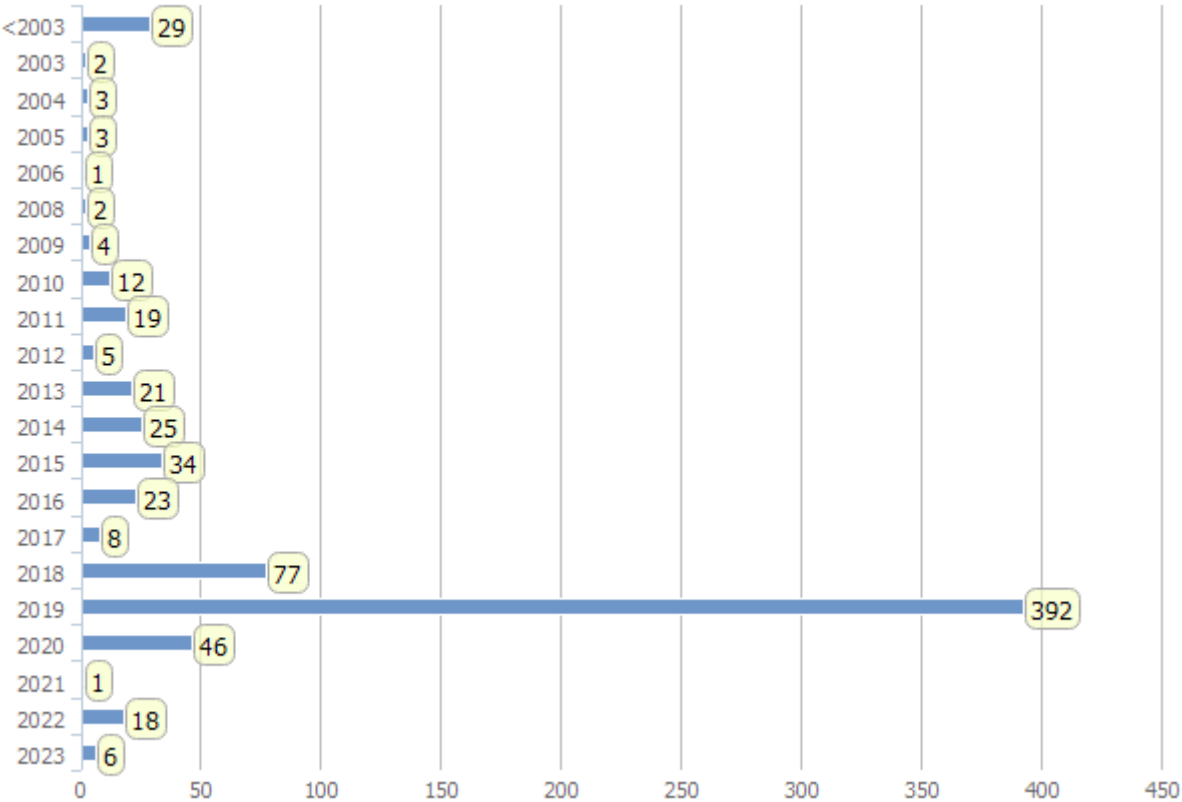
	Canalisation distribution (ml)
Longueur totale tous DN (ml)	17 672
DN 50 (mm)	771
DN 60 (mm)	239
DN 63 (mm)	1 086
DN 75 (mm)	8
DN 100 (mm)	417
DN 110 (mm)	14
DN 125 (mm)	130
DN 150 (mm)	3 272
DN 160 (mm)	452
DN 180 (mm)	277
DN 200 (mm)	3 238
DN 250 (mm)	2 677
DN 300 (mm)	2 564
DN 400 (mm)	2 527

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	699	715	721	717	731	2,0%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	629	644	650	642	654	1,9%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	70	71	71	75	77	2,7%	

Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	18	545	66	27	44	31	731
Age moyen	2 017	2 017	2 014	2 014	2 013	2 012	



Pyramide des âges



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
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,00	0,02	0,02	0,02	0,02
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	17 265	17 648	17 649	17 672	17 672
Longueur renouvelée totale (ml)	0	15	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	15	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 :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2019	2020	2021	2022	2023
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	115	115	115	115	115

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		95 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B		45	45
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	10
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	
Total:		120	115

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
STATION ROISSY 1 2 RUE DE PARIS		
COMPTEUR DN 150	Rénovation	Cté de service

□ Les compteurs

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

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

Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour 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^{er} 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	699	715	721	717	731	2,0%
Nombre de compteurs remplacés	432	45	12	10	8	-20,0%
Taux de compteurs remplacés	61,8	6,3	1,7	1,4	1,1	-21,4%

□ **Les réseaux**

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de gestion
Réseau (lot)		
COMPTEURS EAU Equipé	7	Cté de service

□ **Les branchements**

Renouvellement des branchements plomb	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre de branchements	739	739	742	741	749	1,1%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	1	0	-100,0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

□ **Les réseaux, branchements et compteurs**

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

Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)	Quantité réalisée dans l'exercice
Réseau	
COMPTEURS EAU Equipé	13

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.

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	110	124	6
Physico-chimique	1537	680	93

☑ *Cas des nouveaux paramètres*

Le renforcement au 1er janvier 2023 des normes de qualité exigées pour l'eau potable nous a conduits 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.

Ce métabolite étant analysé dans un cadre d'étude par l'ARS d'Ile de France, nous avons réalisé cette campagne d'analyses dans les mêmes conditions.

Comme exigé par le Code de la Santé Publique, les résultats obtenus ont été partagés avec l'ARS afin d'étudier les conséquences opérationnelles liées à la présence éventuelle de ce nouveau métabolite de pesticides pertinent.

Après l'étude exploratoire menée à la fin de 2023, il a été observé un dépassement des niveaux de métabolites R471811 à la sortie de l'usine, atteignant 0,129 µg/L.

Bien que les résultats indiquent des excès par rapport à la limite de qualité de 0,1 µg/L, ils demeurent en dessous de la Valeur Sanitaire Transitoire (VST) établie à 3 µg/L pour le chlorothalonil R471811.

A l'issue de cette campagne, nous vous avons adressé un courrier afin de vous proposer un suivi renforcé et des solutions techniques pour lesquelles nous nous tenons à votre disposition pour étudier ensemble leur mise en œuvre.

4.1.2 L'eau produite et distribuée

□ Conformité des paramètres analytiques

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

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	0	1	0	1	0	2 Qualitatif

□ 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	110,60	114,50	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	12	15	4	mg/l	250
Fluorures	530	530	1	µg/l	1500
Magnésium	19,70	21,40	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	4,50	4	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	4	µg/l	0,5
Potassium	1,10	1,70	2	mg/l	Sans objet
Sodium	7,40	8,80	2	mg/l	200
Sulfates	59	63	4	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	34,63	37,61	4	°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
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	18	18	19	20	18
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	18	18	19	20	18
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	7	9	9	9	6
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	7	9	9	9	6

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

□ Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

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 du syndicat provient des forages locaux et est complétée par des achats en provenance de notre usine d'Annet sur Marne.

□ *Le volume prélevé*

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

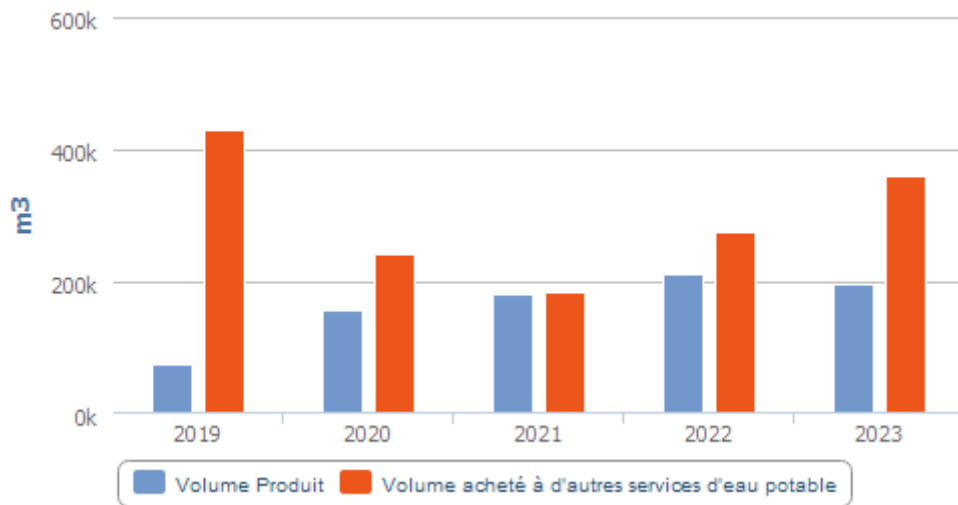
	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume prélevé (m3)	123 380	156 611	178 886	219 002	196 464	-10,3%
Volume prélevé par ressource (m3)						
Forage de Roissy I&1	123 380	156 611	178 886	219 002	196 464	-10,3%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine influencée	123 380	156 611	178 886	219 002	196 464	-10,3%

□ *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
Volume prélevé (m3)	123 380	156 611	178 886	219 002	196 464	-10,3%
Besoin des usines	48 695	0	0	8 467	0	-100,0%
Volume produit (m3)	74 685	156 611	178 886	210 535	196 464	-6,7%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	429 628	241 772	184 128	274 153	358 562	30,8%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	72 872	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	504 313	399 329	290 142	484 688	555 026	14,5%

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
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	429 628	241 772	184 128	274 153	358 562	30,8%
SFDE	429 628	241 772	184 128	274 153	358 562	30,8%

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
Volume vendu selon le décret (m3)	469 437	392 843	340 020	431 769	476 849	10,4%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	469 437	392 843	267 148	431 769	476 849	10,4%
domestiques ou assimilés	469 437	392 843	267 148	431 769	476 849	10,4%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	72 872	0	0	0%

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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume vendu (m3)	469 437	392 843	340 020	431 769	476 849	10,4%
<i>dont clients individuels</i>	235 702	331 963	222 367	354 670	389 310	9,8%
<i>dont clients industriels</i>	168 759	12 027	4 751	19 463	16 306	-16,2%
<i>dont clients collectifs</i>	27 011	23 975	12 585	23 908	36 930	54,5%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	0	0	72 872	0	0	0%
<i>dont bâtiments communaux</i>	31 480	15 938	21 390	29 350	27 333	-6,9%
<i>dont appareils publics</i>	2 265	4 320	1 835	158	2 750	1 640,5%

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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	72 872	0	0	0%
Autre(s) engagement(s)	0	0	72 872	0	0	0%

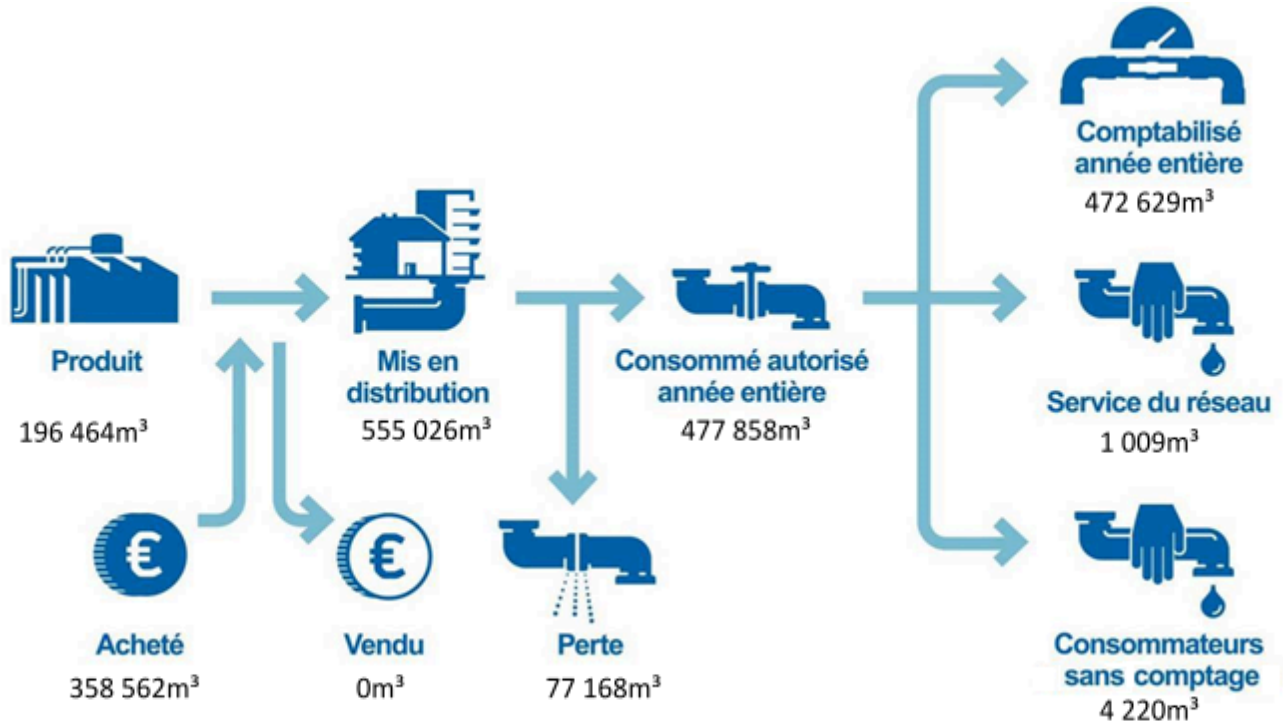
□ **Le volume consommé**

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)	465 217	388 223	262 928	427 549	472 629	10,5%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	465 217	388 223	262 928	427 549	472 629	10,5%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	366	365	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	4 220	4 620	4 220	4 220	4 220	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	1 008	1 046	1 008	1 008	1 009	0,1%
Volume consommé autorisé (m3)	470 445	393 889	268 156	432 777	477 858	10,4%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	470 445	393 889	268 156	432 777	477 858	10,4%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	0,0%

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

□ **Synthèse des flux de volumes**



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 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	86,1	79,82	11,96	12,77	74,08

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)

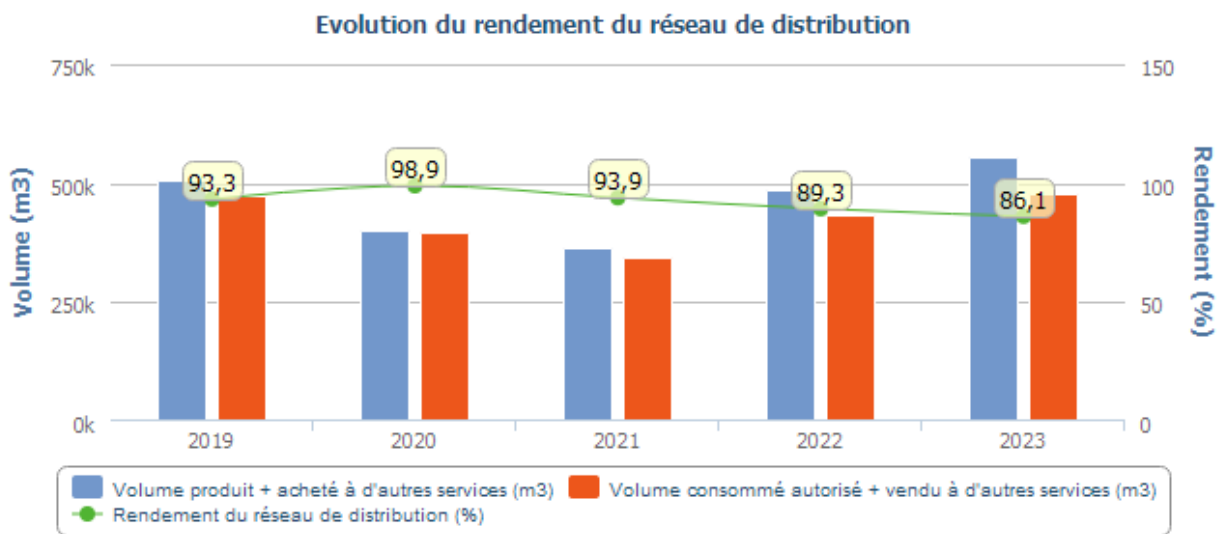
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)): (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	93,3 %	98,9 %	93,9 %	89,3 %	86,1 %	-3,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	470 445	393 889	268 156	432 777	477 858	10,4%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	72 872	0	0	0%
Volume produit (m3) C	74 685	156 611	178 886	210 535	196 464	-6,7%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	429 628	241 772	184 128	274 153	358 562	30,8%

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
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	6,20	1,72	4,22	8,86	12,77
Volume mis en distribution (m3) A	504 313	399 329	290 142	484 688	555 026
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	465 217	388 223	262 928	427 549	472 629
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	17 265	17 648	17 649	17 672	17 672

	2019	2020	2021	2022	2023
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	5,37	0,84	3,41	8,05	11,96
Volume mis en distribution (m3) A	504 313	399 329	290 142	484 688	555 026
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	470 445	393 889	268 156	432 777	477 858
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	17 265	17 648	17 649	17 672	17 672

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*

Installation	Date	Commentaire
Roissy 1 Village 500 m3	18/01/2023	Lavage

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	1	0	0	1	1	0,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	2	1	3	2	1	-0,5%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,1	0,4	0,3	0,1	-0,6%
Nombre de fuites sur compteur	3	7	5	2	1	-0,5%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	0	0	0,0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0	0,0%
Nombre de fuites réparées	6	8	8	5	3	-0,4%
Linéaire soumis à recherche de fuites	0	0	0	212	670	2,2%

Une campagne de recherche de fuite à été réalisée du 21 au 25 août 2023.

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	94 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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 de Roissy I	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable	2019	2020	2021	2022	2023
SFDE	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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)	816 494	306 868	1 037 290	1 051 083	1 067 984	0,02%
Surpresseur	816 494	306 868	1 037 290	1 051 083	1 066 287	0,02%

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

4.4.3 La consommation de réactifs

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

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

4.4.4 La valorisation des sous-produits

□ *La valorisation des déchets liés au service*



RESPONSABILITÉ

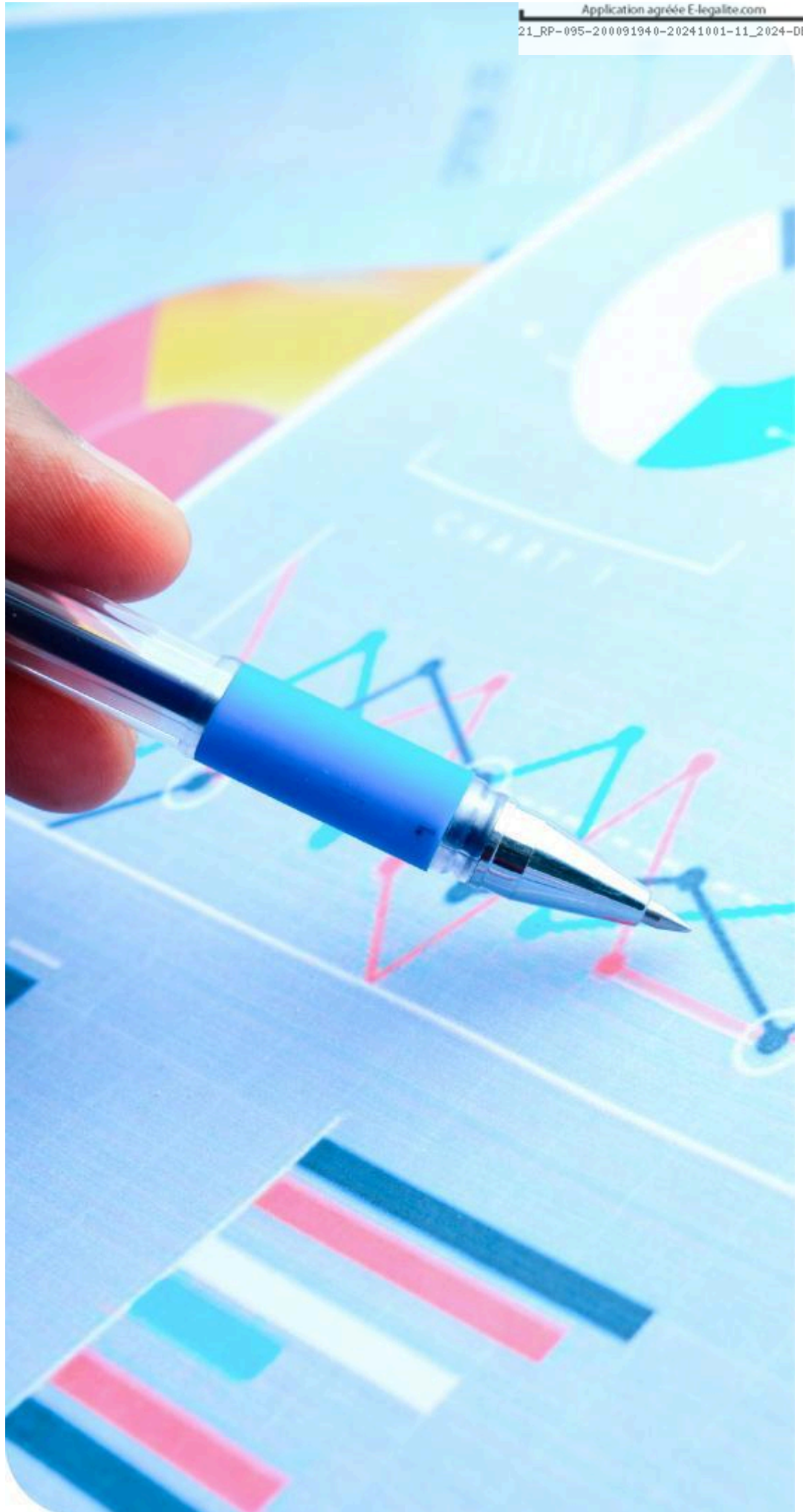
Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

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

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

5.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



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

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

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

□ *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIB. DES EAUX

Version Finale

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

Collectivité: **V389E - ROISSY EN FRANCE**

Eau

LIBELLE	2022	2023	Ecart %
PRODUITS	801 361	976 636	21,87 %
Exploitation du service	566 743	648 458	
Collectivités et autres organismes publics	230 632	306 401	
Travaux attribués à titre exclusif	1 756	16 680	
Produits accessoires	2 230	5 097	
CHARGES	721 438	945 852	31,11 %
Personnel	85 428	119 209	
Energie électrique	58 966	92 982	
Achats d'eau	209 912	256 648	
Produits de traitement	914	2 114	
Analyses	2 674	3 488	
Sous-traitance, matières et fournitures	45 566	53 650	
Impôts locaux et taxes	7 284	7 457	
Autres dépenses d'exploitation	25 023	42 239	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	2 781	3 665	
<i>engins et véhicules</i>	10 333	9 262	
<i>informatique</i>	13 823	14 897	
<i>assurances</i>	2 273	2 980	
<i>locaux</i>	14 198	16 532	
<i>autres</i>	- 18 385	- 5 099	
Contribution des services centraux et recherche	22 562	25 759	
Collectivités et autres organismes publics	230 632	306 401	
Charges relatives aux renouvellements	18 970	21 357	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	2 472	3 422	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	16 499	17 935	
Charges relatives aux investissements	9 862	10 441	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	9 862	10 441	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	3 646	4 106	
RESULTAT AVANT IMPOT	79 923	30 783	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	19 978	7 692	
RESULTAT	59 946	23 091	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

07/03/2024

□ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIB. DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2023

Collectivité: V389E - ROISSY EN FRANCE

Eau

LIBELLE	2022	2023	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	564 915	646 472	14,44 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	512 784	620 327	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	52 131	26 145	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	1 827	1 985	8,65 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 827	1 985	
Exploitation du service	566 743	648 458	14,42 %
Produits : part de la collectivité contractante	47 944	105 639	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	38 601	85 685	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 343	19 954	
Droits de voirie	5 833	5 813	-0,34 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	5 833	5 813	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	8 544	9 398	10,0 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	7 749	9 148	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	796	250	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	168 310	185 551	10,24 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	154 444	181 272	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	13 867	4 278	
Collectivités et autres organismes publics	230 632	306 401	32,85 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	1 756	16 680	NS
Produits accessoires	2 230	5 097	NS

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

07/03/24

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

5.2 Situation des biens

□ *Variation du patrimoine immobilier*

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

□ *Inventaire des biens*

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

□ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

□ Programme contractuel d'investissement

Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)	Montant en €
Réseau	
COMPTEURS EAU Equipé	2 691,02

□ Programme contractuel de renouvellement

Pas de dépenses issues d'un programme contractuel de renouvellement en 2023.

□ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

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

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

Nature des biens	2023
Compteurs (€)	3 422,16

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU

CONTRAT V389E ROISSY EN FRANCE - EAU -

FONDS DE RENOUVELLEMENT

(PERIODE 01/01/2019 au 31/12/2026)

D 0- 15 240,00		Valeur de base				Euros
Date	Libellé	Taux d'intérêt légal	Indice K	Dotations	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
janv.-19	K (Affermage Eau : K1)		1,000000			
janv.-19	Dotations 2019			15 240,00		15 240,00
nov.-19	Rnvt 1 Vanne DN 300				8 754,53	6 485,47
nov.-19	Rnvt armoire de commande regard vannes allée des vergers				15 087,31	- 8 601,84
nov.-19	Rénov telegestion alarme regard vannes allée des vergers				762,40	- 9 364,24
nov.-19	Rnvt inverseur de chlore station roissy 12 rue de paris				3 322,77	-12 687,01
janv.-20	K (Affermage Eau : K1)		1,038420			
janv.-20	Dotations 2020			15 825,51		3 138,50
nov.-20	Rénov cloture station et réservoir rés 500m3/ horuedeparis				7 712,84	- 4 574,34
						- 4 574,34
janv.-21	K (Affermage Eau : K1)		1,061228			
janv.-21	Dotations 2021			16 173,11		11 598,78
déc.-21	Rnvt 1 brt				2 326,41	9 272,37
déc.-21	Rénov plafond interieur stat roissy 2 rue pasteur cd10				14 177,25	- 4 904,88
						- 4 904,88
janv.-22	K (Affermage Eau : K1)		1,096500			
janv.-22	Dotations 2022			16 710,66		11 805,78
déc.-22	Rnvt 1 brt					11 805,78
nov.-22	Rnvt anti belier 1 stat roissy 2 rue pasteur cd10				5 038,29	6 767,49
nov.-22	Rnvt anti belier 2 stat roissy 2 rue pasteur cd10				5 038,30	1 729,19
						1 729,19
janv.-23	K (Affermage Eau : K1)		1,148424			
janv.-23	Dotations 2023			17 501,98		19 231,17
déc.-23	Pas de travaux					19 231,17
						19 231,17

5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

□ Régularisations de TVA

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

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

□ Biens de retour

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

□ Biens de reprise

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

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

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

□ **Autres biens ou prestations**

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

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

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

5.4.2 Dispositions applicables au personnel

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments

incorporels (clientèle, droit au bail, etc.) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée, l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

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

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

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

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

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

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

☐ **Comptes entre employeurs successifs**

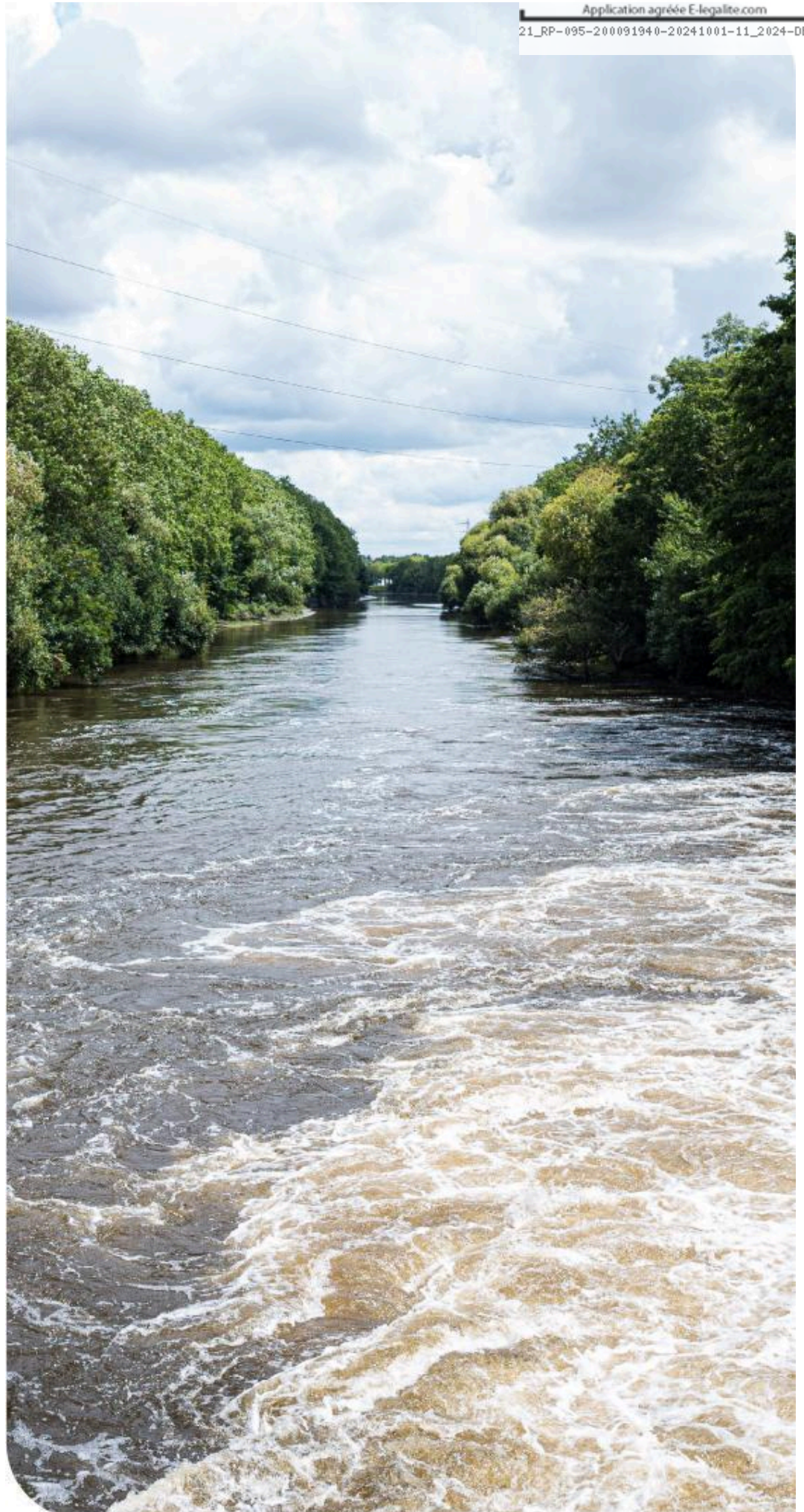
Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

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

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

6.

ANNEXES



6.1 La facture 120 m³

	Qté	Euro		Taux TVA
		Prix Unitaire HT	Montant HT	
Distribution de l'eau				
Abonnement				
Abonnement (part distributeur)			41.44	5.5 %
Consommation				
Consommation (part distributeur)	(m3)	120	1.2804	153.65 5.5 %
Consommation (part syndicale)	(m3)	120	0.1744	20.93 5.5 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.0001	0.01 5.5 %
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU			216.03	
Collecte et traitement des eaux usées				
Consommation				
Redevance collecte "Part Communale" (SIAH - V389F)	(m3)	120	0.7500	90.00
Redv Assainissement-Transport-Traitement (part SIAH - V385F)	(m3)	120	1.5000	180.00
TOTAL COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES			270.00	
Organismes publics				
(taxes et redevances)				
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.4200	50.40 5.5 %
Soutien d'étiage (EPTB Seine Grands Lacs)	(m3)	120	0.0120	1.44 5.5 %
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.1850	22.20
TOTAL ORGANISMES PUBLICS			74.04	
TOTAL HT de la Facture			560.07	Euro
TOTAL TTC de la Facture			574.80	Euro
Prix TTC du m3 hors abonnement			4.43	Euro

6.2 L'attestation d'assurance



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

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

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

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU
28 boulevard de Pesaro
92000 NANTERRE
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL002184-24** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités.

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

Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) 10 000 000 EUR Par sinistre **Responsabilité Civile Produits /**

Après-Livraison / Réception de travaux / Responsabilité Civile

Professionnelle

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

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

Période d'assurance du 01/01/2024 au 31/12/2024

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

Fait à Paris La Défense, le 20/12/2023

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer : Signature autorisée/ Authorised signatory :

Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France
1 Cours Michelet - CS 30051
92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX 487 424 608 RCS Nanterre
N° TVA intracommunautaire FR 00 487 424 608

Siège social:

Königinstrasse 28 80802 Munich Allemagne

Société Européenne immatriculée en Allemagne sous le N° HRB 208312 Entreprise soumise au contrôle de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer Strasse 108 - 53117 Bonn, Allemagne



<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
N° assuré : F18746E N° contrat : 1351.001/ 2 85834 N° SIREN : 542 054 945	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00	SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU 28 boulevard de Pesaro 92000 NANTERRE

Attestation d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE BATIMENT

Période de validité : du 01/01/2024 au 31/12/2024

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

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

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

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

regards, ...)

- Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
- Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),



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

- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques



- Etanchéité de toitures.
- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides ○ Etudes techniques Vitrierie Miroiterie y compris façades aluminium

- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;

- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DOM ;

—aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :

- 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre, ○ 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
- 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.

- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :

- travaux traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
- travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P ou à des recommandations professionnelles acceptées par la C2P, - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics, - procédés ou produits faisant l'objet, au jour de la passation du marché, d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATEC), valides et non mis en observation par la C2P,
- procédés ou produits faisant l'objet, au plus tard le jour de la réception (au sens de l'article 1792-6 du code civil), d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (Atex) avec avis favorable,

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

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



2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

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

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



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

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

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

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

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

Fait à Paris

Le 27/12/2023 Le Président du Directoire Par délégation



Notre référence à rappeler
dans toute correspondance :

N° assuré : F18746E

N° contrat : 1259000/2 045165 N° SIREN : 542 054 945

Pour tout renseignement contacter : SMABTP Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand - CS 71201 75738 PARIS CEDEX 15
Tél : 01.40.59.70.00



SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION
D'EAU

28 boulevard de Pesaro
92000 NANTERRE

ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE DECENNALE

OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

valable à compter du 01/01/2024 jusqu'au 31/12/2024

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

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

- 🔧 Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
- 🔧 Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
- 🔧 Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
- 🔧 Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- 🔧 Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
- 🔧 Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
- 🔧 Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité), 🔧

Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,

- ☞ Réservoirs, et bassins de rétention,
- ☞ Eoliennes,
- ☞ Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- ☞ Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- ☞ Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau



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

☞ Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides ☞ Etudes techniques Vitrierie Miroiterie y compris façades aluminium

Ce contrat garantit :

- du fait des activités professionnelles mentionnées ci-avant,
- pour une participation à des opérations de construction d'un ouvrage non soumis à l'obligation d'assurance,



- lorsque l'opération n'excède pas 30.000.000 € HT (travaux et honoraires compris), ou que le marché de l'assuré n'excède pas pour les ouvrages suivants :

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

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

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

Les conséquences des responsabilités énumérées ci-dessous :

Montant des garanties : sans pouvoir excéder 10 000 000 €
Nature des garanties

Garantie de responsabilité civile décennale relative aux Marché de maître d'œuvre :
ouvrages listés à l'article L.243- 1-1-I du Code des assurances. 2 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
par année d'assurance pour l'ensemble des garanties
et des assurés

Marché d'entreprise :
5 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT

Sauf marchés relatifs à :

- construction d'éoliennes : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an

- réseaux de chaleur : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
- cuves et réservoirs : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
- installations photovoltaïques : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
- réseaux enterrés : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an

Garantie dommages en répercussion	Tous marchés confondus : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
-----------------------------------	--

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

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

Fait à Paris, Le Président du Directoire Le 27/12/2023 Par délégation





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

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

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

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU
28 boulevard de Pesaro
92000 NANTERRE
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL002185-24** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

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

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT 10 000 000 EUR

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

Période de la police du 01/01/2024 au 31/12/2024 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2024 au 31/12/2024 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 21/12/2023

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer : Signature autorisée/ Authorised signatory :

Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France
1 Cours Michelet - CS 30051
92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX 487 424 608 RCS Nanterre
N° TVA intracommunautaire FR 00 487 424 608

Siège social:

Königinstrasse 28 80802 Munich Allemagne

Société Européenne immatriculée en Allemagne sous le N° HRB 208312 Entreprise soumise au contrôle de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer Strasse 108 - 53117 Bonn, Allemagne

w



Marsh S.A.S.
Tour Ariane - La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex - France
www.marsh.fr

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **SOCIETE MARSH S.A.S** Tour Ariane - La Défense 9 - 92088 Paris la Défense certifions que la Société ci-après désignée :

VEDUA ENVIRONNEMENT
21 Rue la Reine
75008 Paris

a souscrit par notre intermédiaire auprès de la compagnie HDI Global, une police garantissant tous ses véhicules sous le numéro 100943130024, pour l'ensemble des activités du Groupe, et pour le compte de :

VEDUA EAU – Compagnie Générale des Eaux
88 Rue Madeleine Viennet
92008 NANTERRE

pour les risques suivants :

- Responsabilité Civile (*) avec une franchise par sinistre de 7.700,00 €.
- Responsabilité Civile sur zone aéroportuaire (*) avec une franchise par sinistre de 7.700,00 €.
- Défense Pénale et recours

(*) UNE LIMITATION DE :

- en dommages corporels : illimitée,
- en dommages matériels et immatériels consécutifs à un dommage matériel : limitation à 100.000.000 € par sinistre.

avec une sous-limitation pour :

- les dommages résultant d'un choc contre aéronautes : limitation à 1.500.000 € par sinistre,
- les dommages de pollution et/ou d'atteinte à l'environnement : limitation à 10.000.000 € par sinistre.

Aucune garantie de dommages (Dommages tous accidents, vol, incendie, bris de glaces, vol des effets objets personnels, etc...) n'est accordée en titre du contrat précité.

Concernant la Protection Juridique, l'assureur garantit les conséquences d'obligations conventionnellement acceptées ne pouvant être acceptées par l'assuré envers les Administrations publiques ou semi-publiques, telles que SMCF, EDF GDF, aéroports douanes, collectivités... et renonce à tous recours contre elles et leurs ayants-droits. Dans le cas où l'assuré devrait recourir à recours contre d'autres personnes morales ou physiques, il devra en aviser au préalable l'assureur.

La présente attestation est valable du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024.

Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne peut engager MARSH S.A.S au-delà des clauses, conditions et durée de la police à laquelle elle se réfère.

Fait à Paris la Défense, le 13 décembre
2023
MARSH S.A.S
Au capital de 5 017 174 euros
Tour Ariane - La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex
RCS Nanterre 572 174 415
ORIAS n° 07 001 037

MARSH S.A.S.
Société de courtage d'assurances - Société par Actions Simplifiée
Capital 5 017 174,41 € - RCS Nanterre : 572 174 415 - n° ORIAS 07 001 037 - www.orias.fr
n° TVA intracommunautaire : FR 81 572 174 415
Siège social : Tour Ariane - 9, Place des Pyramides - 92088 Nanterre
Assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes aux articles L163 et L163-2 du code des assurances

A business of Marsh McLennan

AON**ATTESTATION D'ASSURANCE (Pour la France)**

Nous soussignés, **Aon France**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 560, dont le siège est sis : 31/35 rue de la
Fédération
75717 PARIS
Agissant par délégation et pour le compte des assureurs

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

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros 2024/FR/PDBI/0001 et 2024/FR/PDBI/0002 émises par **CODEVE Insurance Company DAC**, Elm Park, Merrion Road, Dublin D04 P231, Ireland, et d'autre part en excédent des Polices émises par CODEVE, la police numéro FR00043561PR, émise par **XL Insurance Company SE**, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de **XL Insurance Company SE**, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie).

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

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU
28 boulevard de Pesaro -
92000 NANTERRE

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

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

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

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2024** jusqu'au **31 Décembre 2024**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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

Fait à Paris, le 26/12/2023
pour le compte des Assureurs et par délégation



Aon France
31/35 Rue de la Fédération
75717 Paris Cedex 15
00101 07 001 560 - N° ORIAS 07 001 560

Aon France

Siege social | 31-35 rue de la Federation | 75717 Paris Cedex 15 | t +33(0)1 47 83 10 1 0 | f +33(0)1 47 83 11 11 | aon.com N° ORIAS 07 001 560 | SAS au capital de 46 027140 euros | 414 572 248 RCS Paris | N° de TVA intracommunautaire: FR 22 414 572 248

GARANTIE FINANCIERE ET ASSURANCE DE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE CONFORMES AUX ARTICLES LSI 2-7 ET I512-6 OU CODE DES ASSURANCES

6.3 Les données consommateurs par commune

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
ROISSY EN FRANCE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 924	2 908	2 884	2 859	2 817	-1,5%
Nombre d'abonnés (clients)	630	644	650	642	654	1,9%
Volume vendu (m3)	465 217	388 223	262 928	427 549	472 629	10,5%
Autre(s)						
Volume vendu (m3)	4 220	4 620	4 220	4 220	4 220	0,0%

6.4 La qualité de l'eau

6.4.1 La ressource

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2	8	8
Physico-chimique	728	728	453	453

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.4.2 L'eau produite et distribuée

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

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

□ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	18	18	22	22	40	40
Physico-chimie	6	6	4	4	10	10

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

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

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

□ Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	36	36	44	44
Physico-chimique	530	530	25	25
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	72	72	72	72
Physico-chimique	178	177	69	69
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	102		133	

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

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

PC - Forage Roissy en France (EB)

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	2	n/100ml	
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	3	n/100ml	<= 10000
Chlorobenzène	0	0	0	9	µg/l	
Dichlorobenzène-1,2	0	0	0	3	µg/l	
Dichlorobenzène-1,3	0	0	0	9	µg/l	
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	9	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,3	0	0	0	9	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,4	0	0	0	9	µg/l	
Trichlorobenzène-1,3,5	0	0	0	9	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	384	384	384	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.1	7.1	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.27	7.27	7.27	1	Unité pH	
TH Calcique	28.525	28.525	28.525	1	°F	
TH Magnésien	8.988	8.988	8.988	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	37.513	37.513	37.513	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	

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

Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.14	0.17	0.21	3	NFU	
Indice Hydrocarbure	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Pression atmosphérique	996	996	996	1	hPa	
Température de l'eau	12.1	12.433	12.6	3	°C	
Température de l'eau	12.4	12.4	12.4	1	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Fer total	92	141	190	2	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	114.1	114.1	114.1	1	mg/l	
Chlorures	12	12	12	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	684	696.667	704	3	µS/cm	
Magnésium	21.4	21.4	21.4	1	mg/l	
Potassium	2	2	2	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	0	0	0	1	mg/l	
Sodium	7.6	7.6	7.6	1	mg/l	<= 200
Sulfates	62	62	62	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.58	0.82	0.98	3	mg/l C	<= 10
O2 dissous % Saturation	60	60	60	1	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0.01	0.03	3	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	3	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	24	24	24	1	µg/l	<= 1500
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	570	570	570	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Bromochlorométhane	0	0	0	9	µg/l	
Chlorométhane	0	0	0	6	µg/l	
Chloroprène	0	0	0	3	µg/l	
Chloro-3-propène	0	0	0	6	µg/l	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	µg/l	
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	9	µg/l	
Dibromométhane	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	9	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	9	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	9	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	9	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	9	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	9	µg/l	
Dichloropropylène-1,1	0	0	0	3	µg/l	
Fréon 113	0	0	0	9	µg/l	
Méthyltertiobutyléther	0	0	0	9	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	2.2	6.601	12.67	10	µg/l	
Tétrachloroéthane-1,1,1,2	0	0	0	3	µg/l	
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	6	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	2.2	6.15	12	10	µg/l	

Tétrachlorure de carbone	0	0	0	9	µg/l
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	9	µg/l
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	9	µg/l
Trichloroéthylène	0	0.451	2	10	µg/l
Trichlorofluorométhane	0	0	0	6	µg/l
PCB 118	0	0	0	1	µg/l
PCB 138	0	0	0	1	µg/l
PCB 149	0	0	0	1	µg/l
PCB 153	0	0	0	1	µg/l
PCB 170	0	0	0	1	µg/l
PCB 180	0	0	0	1	µg/l
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l
Bromoforme	0	0	0	3	µg/l
Chloroforme	0	0	0	3	µg/l
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	3	µg/l
Dichloromonobromométhane	0	0	0	3	µg/l
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	3	µg/l
Benzène	0	0	0	9	µg/l
Bromobenzène	0	0	0	3	µg/l
Butyl benzène sec	0	0	0	3	µg/l
Butyl benzène-n	0	0	0	9	µg/l
Butyl benzène-ter	0	0	0	9	µg/l
Chloro-2-toluène	0	0	0	9	µg/l
Chloro-3-toluène	0	0	0	9	µg/l
Chloro-4-toluène	0	0	0	9	µg/l
Cumène	0	0	0	9	µg/l
Cymène-p	0	0	0	9	µg/l
Ethylbenzène	0	0	0	9	µg/l
EthylTertioButylEther	0	0	0	6	µg/l
Hexachloroéthane	0	0	0	9	µg/l
M + P Xylène	0	0	0	9	µg/l
Orthoxylène	0	0	0	9	µg/l
Propylbenzène-n	0	0	0	3	µg/l
Pseudocumène	0	0	0	9	µg/l
Styrène	0	0	0	9	µg/l
Toluène	0	0	0	9	µg/l
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	9	µg/l
Triméthylbenzène-1,3,5	0	0	0	9	µg/l
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	6	µg/l

UP - Roissy en France (ET)

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		40	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
Chlorobenzène	0	0	0	3	µg/l	

Dichlorobenzène-1,3	0	0	0	3	µg/l	
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	3	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,3	0	0	0	3	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,4	0	0	0	3	µg/l	
Trichlorobenzène-1,3,5	0	0	0	3	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		0	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	362	362	362	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.533	7.6	3	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.25	7.25	7.25	1	Unité pH	
TH Calcique	27.65	28.138	28.625	2	°F	
TH Magnésien	8.274	8.631	8.988	2	°F	
Titre Alcalimétrique	31.5	31.5	31.5	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	29.4	30.083	31.2	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	34.63	36.288	37.613	4	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
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	0.09	0.242	0.91	9	NFU	<= 2
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Température de l'eau	11.3	12.617	14.2	6	°C	<= 25
Fer total	35	109	183	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	110.6	112.55	114.5	2	mg/l	
Chlorures	12	13.275	15	4	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	650	674.333	706	3	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	19.7	20.55	21.4	2	mg/l	
Potassium	1.1	1.4	1.7	2	mg/l	
Sodium	7.4	8.1	8.8	2	mg/l	<= 200
Sulfates	59	61.275	63	4	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.58	0.727	0.81	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0	1.65	4.5	4	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0.043	0.09	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	0.136	0.136	0.136	1	mg/l	<= 0.7
Bore	23	23	23	1	µg/l	<= 1500
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	530	530	530	1	µg/l	<= 1500
Mercuré	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Bromochlorométhane	0	0	0	3	µg/l	
Chlorométhane	0	0	0	3	µg/l	
Chloro-3-propène	0	0	0	3	µg/l	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	4	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	3	µg/l	

Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	3	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	3	µg/l	
Fréon 113	0	0	0	3	µg/l	
Méthyltertiobutyléther	0	0	0	3	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	2.1	5.553	8.21	4	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	3	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	2.1	5.125	7.6	4	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0.3	0.9	3	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0.428	1.1	4	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	3	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0.15	0.15	0.15	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	53	53	53	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.112	0.112	0.112	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.16	0.16	0.16	1	Bq/l	
Dose totale indicative	00	00	00	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.07	0.27	0.53	9	mg/l	
Chlore total	0.1	0.348	0.61	6	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	6.2	6.2	6.2	1	µg/l	
Dalapon SPD	0.068	0.068	0.068	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	3.2	3.2	3.2	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	4.4	4.4	4.4	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	13.8	13.8	13.8	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Butyl benzène-n	0	0	0	3	µg/l	
Butyl benzène-ter	0	0	0	3	µg/l	
Chloro-2-toluène	0	0	0	3	µg/l	
Chloro-3-toluène	0	0	0	3	µg/l	
Chloro-4-toluène	0	0	0	3	µg/l	
Cumène	0	0	0	3	µg/l	
Cymène-p	0	0	0	3	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	3	µg/l	
EthylTertioButylEther	0	0	0	3	µg/l	
Hexachloroéthane	0	0	0	3	µg/l	
M + P Xylène	0	0	0	3	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	3	µg/l	
Pseudocumène	0	0	0	3	µg/l	
Styrène	0	0	0	3	µg/l	
Toluène	0	0	0	3	µg/l	

Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	3	µg/l	
Triméthylbenzène-1,3,5	0	0	0	3	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	3	µg/l	

UP - Sortie ROISSY 2 (nvel station)

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	5	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	5	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
Turbidité	0	0.067	0.11	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	12	12.5	13	2	°C	<= 25
Chlore libre	0.15	0.293	0.52	6	mg/l	
Chlore total	0.25	0.413	0.58	3	mg/l	

ZD - ROISSY HOTELIERE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	8	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		4	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		3	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	10	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	10	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	10	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.6	7.683	7.8	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Turbidité	0	0.099	0.62	10	NFU	<= 2
Température de l'eau	9.4	15.443	22.9	7	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	6	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	477	614.5	773	6	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0.025	0.067	6	mg/l	<= 0.2
Chlore libre	0.1	0.245	0.6	10	mg/l	
Chlore total	0.15	0.334	0.68	8	mg/l	

ZD - ROISSY VILLAGE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	11	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		110	15	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		140	15	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	15	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	15	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	15	n/100ml	= 0

pH à température de l'eau	7	7.6	7.9	9	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
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	0.128	0.53	15	NFU	<= 2
Température de l'eau	8.4	15.508	23.1	13	°C	<= 25
Fer total	0	9.667	34	9	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	463	595.444	872	9	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	9	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0.014	0.048	9	mg/l	<= 0.2
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	0.118	0.118	0.118	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.235	0.49	15	mg/l	
Chlore total	0	0.303	0.57	13	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.37	0.37	0.37	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.37	0.37	0.37	1	µg/l	<= 100

6.5 Le bilan énergétique du patrimoine

□ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Usine de Surpression de Roissy I						
Energie facturée consommée (kWh)	132 526	153 434	146 956	190 976	152 826	-20,0%
Usine de Surpression de Roissy II						
Energie facturée consommée (kWh)	683 968	824 950	890 334	859 446	913 461	6,3%

6.6 Annexes financières

A venir

6.7 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat

Certificate

N° 2015/69288.9

Page 1 / 10

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2018

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

Adresse

Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS

N° SIREN

572025526

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

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

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

2021-11-11

Jusqu'au
until

2024-11-10

Cet acte est émis en vertu de la loi n° 2011-105 du 12 février 2011 relative à la simplification administrative.
This document is issued in accordance with the law n° 2011-105 of 12 February 2011 on administrative simplification.

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

AFNOR Certification est membre de l'Union Européenne des Organismes de Certification par Accord Mutuel (UECAO) et de l'Association Française des Organismes de Certification (AFCO).
AFNOR Certification is a member of the European Union of Conformity Assessment Bodies (UECAO) and the French Association of Certification Bodies (AFCO).
AFNOR Certification est membre de l'Union Européenne des Organismes de Certification par Accord Mutuel (UECAO) et de l'Association Française des Organismes de Certification (AFCO).
AFNOR Certification is a member of the European Union of Conformity Assessment Bodies (UECAO) and the French Association of Certification Bodies (AFCO).



Flâchez 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(ies)

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

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

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



Flashez ce QR
Codez pour vérifier la
validité du certificat

Sur ce certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, AFNOR est accréditée de la certification de l'organisme. The electronic certificate is available on www.afnor.org, where AFNOR is accredited for certification of the organization. AFNOR Certification est accréditée de la certification de l'organisme. Consultez www.afnor.org pour en savoir plus sur les services AFNOR Certification. AFNOR Certification is accredited for certification of the organization. Consult www.afnor.org for more information on AFNOR Certification services. AFNOR Certification is accredited for certification of the organization. Consult www.afnor.org for more information on AFNOR Certification services.



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(ies)

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

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Pour le certifier, nous avons vérifié que le système de management mis en place par l'entreprise, Veolia Eau, est conforme aux exigences de la norme ISO 14001:2015. Ce certificat est valable à compter du 10/11/2021 et jusqu'au 09/11/2024. Ce certificat est délivré par AFNOR Certification, organisme de certification indépendant et accrédité par le Comité Français de Normalisation (CFCN) sous le numéro de référence AFNOR 001. AFNOR Certification est un organisme de certification indépendant et accrédité par le Comité Français de Normalisation (CFCN) sous le numéro de référence AFNOR 001.

11 rue Francis de Pressensac - 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

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.

6.8 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) 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 "référé" préfectoral à l'instruction des projets de développement des énergies renouvelables et des projets industriels nécessaires à la transition énergétique est institutionnalisé. Il a pour mission de faciliter les démarches administratives des porteurs de projets et de coordonner les travaux des services chargés de l'instruction des autorisations.
 - Une présomption de reconnaissance de la "raison impérieuse d'intérêt public majeur" (qui constitue un des trois critères pour l'octroi d'une dérogation espèces protégées) est mise en place pour les projets de production d'énergies renouvelables ou de stockage d'énergie dans le système électrique. Cette présomption sera précisée par un prochain décret en Conseil d'Etat, conformément à la décision du 9 mars 2023 du Conseil Constitutionnel portant sur la loi APER.
 - Des dispositions relatives aux contentieux des autorisations environnementales sont également insérées. Le juge administratif aura l'obligation de régulariser l'autorisation environnementale en cours d'instance lorsque cela sera possible, ce qui permettra d'éviter l'annulation totale des autorisations environnementales, lorsque le vice qui affecte leur légalité peut être régularisé.

- Des mesures pour intégrer les collectivités locales au déploiement des énergies renouvelables
 - Les communes et les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ont pour rôle de définir les zones d'accélération pour l'implantation d'installations terrestres de productions d'énergies renouvelables. Ces zones d'accélération doivent présenter un potentiel permettant d'accélérer la production d'énergies renouvelables sur le territoire concerné et contribuer à la solidarité entre les territoires. Elles ne doivent pas être comprises dans un parc national ni une réserve naturelle.
 - Le comité régional de l'énergie intervient dans un second temps, afin de contrôler les zones d'accélération définies. Si son avis conclut que ces zones ne sont pas suffisantes pour l'atteinte des objectifs régionaux, les communes doivent identifier d'autres zones. Les communes qui transmettent les zones d'accélération définies peuvent également choisir les secteurs où est exclue l'implantation d'installations de production d'énergies renouvelables.

- Des mesures pour accélérer le développement du solaire photovoltaïque, de l'agrivoltaïsme et de l'éolien en mer
 - L'installation de panneaux solaires près des autoroutes et des grands axes routiers, ainsi que dans les communes de montagne, est facilitée. Des dérogations à la loi Littoral sont également possibles afin de mettre en place des panneaux solaires sur les terrains en friche. Par ailleurs, les parcs de stationnement extérieurs de plus de 1500 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'écarter des recours dont l'auteur n'aura pas respecté cette obligation de notification.

Les modalités de cette obligation ont dès lors été précisées par le décret n° 2023-1103 du 27 novembre 2023. En premier lieu, cette obligation de notification concerne :

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

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

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

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

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

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

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

Lutte contre les atteintes environnementales

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

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

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

La MISEN est composée de représentants des services déconcentrés et des établissements publics de l'État compétents dans les domaines de l'eau et de la nature. Le ou les procureurs de la République

territorialement compétents sont associés aux travaux de cette mission inter-services, notamment à l'élaboration du projet de plan de contrôle inter-services annuel pour l'eau et la nature. En tant que de besoin, tout service ou structure dont les compétences sont utiles est également associé aux travaux de la mission inter-services.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cette circulaire affiche dès lors un triple objectif :

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

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

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

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

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

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

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

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

La circulaire préconise de :

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

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.

6.9 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés non domestiques :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification ISO 45001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

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

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

- ✓ 0 % : aucune action ;
- ✓ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ✓ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ✓ 50 % : dossier déposé en préfecture;
- ✓ 60 % : arrêté préfectoral ;

- ✓ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ✓ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

Objectif Rdt Grenelle 2 = Min (A + 0,2 ILC ; 85)

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m³/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;
- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm³/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.10 Listes d'interventions

6.10.1 Liste des fuites sur canalisations

Commune	Date	Adresse	Diamètre
CANALISATION	25/01/2023	Rue Jean Moulin	150
CANALISATION	25/09/2023	Route de Goussainville	

6.10.2 Liste des fuites sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
BRANCHEMENT	10/03/2023	95700	

6.10.3 Liste des arrêts d'eau non programmés

Commune	Date	Adresse	Diamètre
BRANCHEMENT	10/03/2023	95700	

Ressourcer le monde