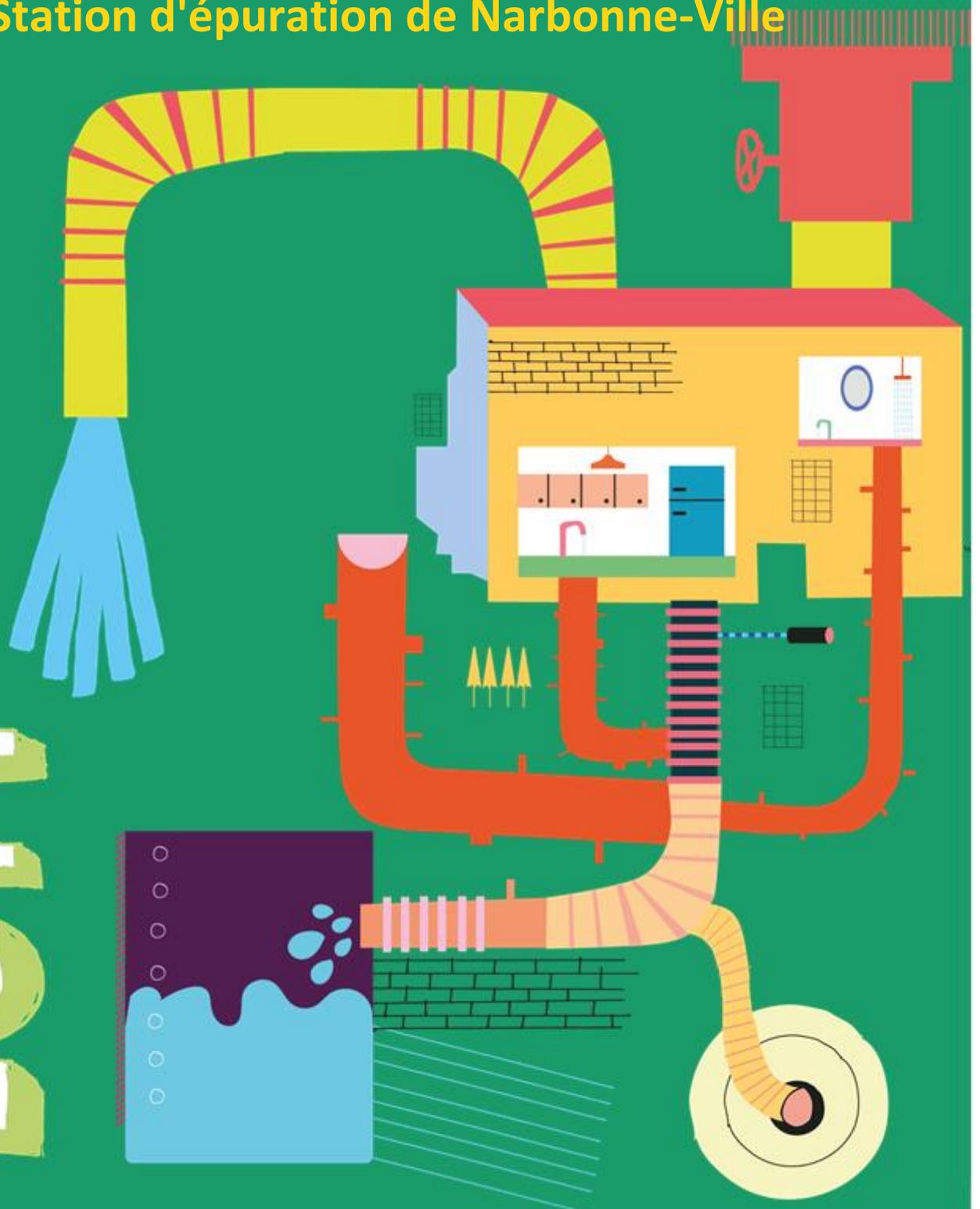


# RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Le Grand Narbonne  
Communauté d'Agglomération  
Station d'épuration de Narbonne-Ville

2019



Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le **20/10/2020**



ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

## REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement 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>
	<b>Identifier rapidement nos engagements clés</b>
	<b>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</b>
	<b>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</b>

Gestion du document	Auteur	Date
Frédéric SALIN	Valérie CASTELIN PIERRINE	06/05/2020

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le **20/10/2020**



ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

## L'édito



### Veolia – Rapport annuel du délégataire 2019

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau ou de l'assainissement de l'année 2019.

J'ai pleinement conscience que, dans ce contexte d'épidémie de Covid-19, la dynamique dans laquelle nous étions il y a encore quelques mois peut paraître lointaine. Cependant les défis que nous avons relevés ensemble, ceux auxquels nous faisons face aujourd'hui sont riches d'enseignements. La résilience fait partie de nos métiers, et c'est ensemble que nous trouverons les solutions pour répondre aux défis à venir, à commencer par la nécessaire relance économique, qui devrait être une occasion d'accélérer la transformation écologique et sanitaire, plus que jamais vitale.

A travers les différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, présentes dans ce Rapport, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent 24h/24 auprès de vous.

A l'heure du combat contre l'épidémie de Covid-19, l'eau est une ressource plus précieuse que jamais. Dans cette période inédite, l'accès à l'eau est indispensable pour faire barrière au virus, et les Français ont plus que jamais conscience de l'importance de la préserver.

L'Eau est le « marqueur du changement climatique ». La sécheresse de l'été 2019 et les inondations de l'automne l'ont confirmé. Aux inquiétudes mesurables des concitoyens liées à ce changement climatique s'ajoutent celles portant sur la qualité de l'eau<sup>1</sup> distribuée et la présence des nouveaux polluants dans les milieux aquatiques.

Pour répondre à ces enjeux, Veolia s'est engagé avec volontarisme pour relever les défis patrimoniaux, technologiques et sociaux des services d'eau et d'assainissement, au cœur des Assises de l'Eau. Avec l'ensemble de la profession, au sein de la FP2E, nous avons défini les actions clés sur lesquelles nous nous proposons d'avancer pour améliorer toujours davantage le service apporté aux consommateurs.

Plus particulièrement, Veolia a rassemblé cette année dans un Livre Blanc des initiatives innovantes susceptibles de vous inspirer pour positionner vos territoires à la pointe de la transformation écologique.

<sup>1</sup> <https://fp2e.org/flowpaper/BIPE-2019/#page=24>

Les femmes et les hommes de Veolia Eau France, représentés par notre Directeur de Territoire sont à vos côtés pour vous permettre de répondre aux défis d'aujourd'hui et d'anticiper ceux, nombreux, à venir.

Soyez certain de leur engagement pour co-construire avec vous les solutions les plus adaptées à votre service d'eau ou d'assainissement.

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

Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>9</b>
1.1. Un dispositif à votre service.....	10
1.2. Présentation du Contrat.....	13
1.3. Les chiffres clés .....	14
1.4. L'essentiel de l'année 2019.....	15
1.5. Les indicateurs réglementaires 2019 .....	18
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019 .....	19
1.7. Le prix du service public de l'assainissement.....	20
<b>2. LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>21</b>
2.1. Les consommateurs et l'assiette de la redevance.....	22
2.2. La satisfaction des consommateurs .....	23
2.3. Données économiques.....	24
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE .....</b>	<b>25</b>
3.1. L'inventaire des installations.....	26
3.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	27
3.3. Gestion du patrimoine .....	28
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>31</b>
4.1. La maintenance du patrimoine .....	32
4.2. L'efficacité de la collecte .....	34
4.3. L'efficacité du traitement.....	37
4.4. L'efficacité environnementale .....	46
<b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>47</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	48
5.2. Situation des biens .....	50
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	51
5.4. Les engagements à incidence financière .....	52
<b>6. ANNEXES .....</b>	<b>55</b>
6.1. La facture 120m3 .....	56
6.2. Le synoptique de la station d'épuration .....	57
6.3. Le bilan détaillé par usine .....	60
6.4. Le bilan énergétique du patrimoine.....	66
6.5. Annexes financières .....	67
6.6. Reconnaissance et certification de service .....	86
6.7. Actualité réglementaire 2019 .....	89
6.8. Glossaire.....	93

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le **20/10/2020**



ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020



ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

# 1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



## 1.1. Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

VEOLIA EAU – BUREAU DE NARBONNE

14 RUE BERANGER

11100 NARBONNE

Ouvert du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h et de 14h à 16h30  
(sauf vendredi après-midi)

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

*Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h au nouveau numéro du Centre Service Clients au :*



Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 805 808 809** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

#### **VOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE EST ACCESSIBLE :**

- ◆ [www.eau-services.com](http://www.eau-services.com)
- ◆ sur votre smartphone via nos applications iOS et Android

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES



# Territoire

## AUDE (11)

### AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS LOCALES ET DES PROFESSIONNELS



**NARBONNE** (Direction de territoire)

**4** accueils consommateurs

**248** contrats collectivités et industriels, dont **203** DSP eau potable et/ou assainissement et **45** marchés de prestations de services.

**120** collaborateurs à votre service

**68 000** consommateurs desservis en eau potable

**82 500** usagers raccordés en assainissement

**100 %** de nos activités certifiées ISO 9 001 ISO 14 0001 et ISO 50 001

**24** installations de production d'eau potable

**2 730 km** de réseau de distribution d'eau potable

**77** usines de dépollution des eaux usées

**1 223 km** de réseau de collecte des eaux usées



## NOTRE ÉQUIPE



**FRÉDÉRIC SALIN**  
Directeur de Territoire



**JEAN-FRANÇOIS BERNARD**  
Responsable des Opérations



**CHARLES-HENRI GALMICHE**  
Responsable Consommateurs



**DIDIER LEROUX**  
Responsable Commercial

## MANAGERS DE SERVICE LOCAL



**SYLVIE CAHU HOUSSIN**  
MSL Usines Grand Narbonne  
sylvie.cahu@veolia.com  
06 35 29 50 10



**JEAN-PAUL TABARLY**  
MSL Lauragais Carcassonnais  
jean-paul.tabarly@veolia.com  
06 11 89 02 52



**SYLVAIN MOUSSET**  
MSL Réseaux  
Grand Narbonne  
sylvain.mousset@veolia.com  
06 27 56 08 65



**GAËTAN MARTIN**  
MSL Haute Vallée  
gaetan.martin@veolia.com  
06 76 72 83 02



**DENIS HECTOR**  
MSL Performance  
denis.hector@veolia.com  
06 23 43 34 87



**PHILIPPE ROUS**  
MSL Lézignanais  
philippe.rous@veolia.com  
tel : 06 09 25 91 61

### Contact consommateurs

0 969 329 328  
eau-services.com  
eau.veolia.fr

### Siège de la Région Sud

765 rue Henri Becquerel  
CS 29045  
34967 MONTPELLIER Cedex 2  
04 67 20 74 92

### Veolia Eau France

30 rue Madeleine Vionnet  
93300 AUBERVILLIERS  
01 85 57 70 00

## 1.2. Présentation du Contrat

### Données clés

---

🔹 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
🔹 Périmètre du service	
🔹 Numéro du contrat	J1091
🔹 Nature du contrat	Concession
🔹 Date de début du contrat	13/01/2000
🔹 Date de fin du contrat	31/05/2023
🔹 Les engagements vis-à-vis des tiers	Sans objet

#### 🔹 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
4	27/09/2011	Suivi analytique des micropolluants
3	29/12/2009	Raccordement de la commune de Bages et autosurveillance
2	05/09/2003	Transfert de compétence de la collectivité à la C.A. de la Narbonnaise.
1	27/06/2002	Création d'une unité de compostage des boues. Modification de la rémunération du délégataire.

## 1.3. Les chiffres clés

### Chiffres clés



Nombre d'habitants desservis



Nombre d'abonnés  
(clients)



1

Nombre d'installations de  
dépollution



140 300

Capacité de dépollution  
(EH)



Longueur de réseau  
(km)



3 523 847

Volume traité  
(m<sup>3</sup>)

## 1.4. L'essentiel de l'année 2019

### 1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### → Faits marquants concernant les ouvrages :

- ✓ Le génie civil du canal de sortie du prétraitement vers le traitement biologique est très détérioré (ferraillage apparent). Des travaux doivent être engagés dans les meilleurs délais.
- ✓ Renouvellement de la pompe 4 du PR Robine.
- ✓ Renouvellement du dégrilleur des matières de vidange de la station d'épuration.
- ✓ Renouvellement du compacteur à déchets de la station d'épuration.
- ✓ Visites des écoles du Grand Narbonne.
- ✓ Etude du déplacement du PR Robine dans le cadre de la construction du musée Narbovia.
- ✓ Thermographie réalisée sur les armoires électriques des installations.
- ✓ Travaux de remplacement du réseau AEP interne de la station pour réduire la perte en eau liée à de nombreuses fuites.

#### → Sur l'ensemble de la Station d'épuration et des ouvrages liés :

Depuis Juin 2019, un diagnostic sécurité de toutes les machines tournantes (pompes de surface, pompes immergées, extracteurs d'air, ventilateurs, dégrilleurs, compacteurs, tamis rotatifs, surpresseur d'air...) a débuté. Ce diagnostic consiste aux points indiqués ci-dessous.

#### → Contrôler la conformité du dispositif de séparation d'énergie : Priorité de remise en conformité 1 :

- ✓ Présence du dispositif,
- ✓ Repérage de l'équipement sur lequel il agit,
- ✓ Bon fonctionnement du dispositif,
- ✓ Possibilité de le consigner.

#### → Contrôler la conformité du dispositif d'arrêt d'urgence : Priorité de remise en conformité 2 :

- ✓ Présence du dispositif,
- ✓ Bon fonctionnement du dispositif (arrêt de l'équipement et reste verrouillé),
- ✓ Acquiescement volontaire de l'équipement obligatoire après déverrouillage du dispositif (l'équipement reste à l'arrêt tant qu'il n'y a pas d'acquiescement volontaire).

#### → Contrôler la conformité des protections fixes et mobiles : Priorité de remise en conformité 3 :

- ✓ Présence de protection pour tous les organes en mouvements,
- ✓ Nécessité d'utiliser un outil pour pouvoir démonter une protection fixe,
- ✓ Présence d'un capteur / détecteur à sécurité positive sur les protections mobiles (système à charnière ou à coulisse),
- ✓ Bon fonctionnement du détecteur à sécurité positive si présence de ce dernier et acquiescement volontaire de l'équipement obligatoire après fermeture de la protection mobile (l'équipement reste à l'arrêt tant qu'il n'y a pas d'acquiescement volontaire).

Ces contrôles viennent alimenter une base de données informatique permettant de suivre l'avancement du diagnostic ainsi que les conformités / non-conformités.

Au-delà de ce diagnostic, une phase de remise en conformité sera lancée selon l'ordre de priorité de remise en conformité (voir ci-dessus dans le listing des contrôles) et s'étalera sur au moins 2 ans.

A noter que les priorités 1 seront traitées au plus vite car sont des non-conformités majeures.

Des propositions techniques et financières pour la remise en état de certains équipements qui présentent des défauts de sécurité majeurs (priorités 1) vous seront transmises au cours de l'année 2020 afin de permettre à notre personnel de travailler sans risque pour sa santé et sa sécurité.

## 1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

### → Propositions d'amélioration concernant les ouvrages d'eaux usées :

- ✓ Etudier la faisabilité de remise en état du génie civil du canal sortie du prétraitement vers le traitement biologique et lancer rapidement les travaux nécessaires.
- ✓ Dans le cadre de la réglementation, le diagnostic permanent est à mettre en place et une étude de défaillance doit être réalisée.
- ✓ Assurer et réaliser en lien avec la Collectivité les travaux pour le déplacement du Poste de relevage PR Robine
- ✓ Etudier la mise en place d'une « REUSE BOX » sur la step en vue de réutiliser l'eau industrielle pour la préparation des réactifs et pour le remplissage des camions hydrocureurs dans le cadre d'un projet développement durable (économie d'eau et image positive pour la Collectivité)

## EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

1. Afin d'assurer une bonne cohérence avec l'arrêté du 21 juillet 2015, les outils Autostep et Mesurestep mis à disposition des Services de Police de l'Eau et des Exploitants par le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire (<http://assainissement.developpement-durable.gouv.fr/>) et permettant de réaliser l'évaluation de conformité des systèmes d'assainissement ont évolué en 2019. De nouvelles règles sont ainsi appliquées pour évaluer la conformité en performance des stations d'épuration. Celles-ci sont explicitées dans le paragraphe « L'efficacité du traitement » de ce document.

De même, dans la continuité de la mise en oeuvre des prescriptions de l'arrêté du 21 juillet 2015, les diagnostics permanents pour les agglomérations de plus de 10 000 EH sont à mettre en place à partir du 31/12/2020. Le diagnostic permanent est une démarche d'amélioration continue qui vise à éclairer la compréhension du fonctionnement global du système d'assainissement et d'aider à orienter les programmes d'investissement et d'exploitation. Les objectifs et les indicateurs associés à cette démarche sont à fixer en fonction des enjeux propres à chaque service d'assainissement.

## 2. Retour au sol des boues d'épuration.

Deux évolutions législatives et réglementaires majeures portant sur le retour au sol des boues d'épuration ont marqué le début de l'année 2020.

La loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire comporte diverses dispositions sur les boues d'épuration. En conséquence, le Gouvernement a jusqu'au 1er juillet 2021 pour revoir les référentiels réglementaires, sanitaires et environnementaux, applicables aux boues d'épuration (seules ou en mélanges, brutes ou transformées) en vue de leur retour au sol pour leur valorisation agricole. Cette disposition vise à intégrer les connaissances scientifiques les plus récentes dans ces référentiels.

Dans une instruction adressée aux Préfets en date du 2 avril 2020 complétée par un arrêté en date du 30 avril 2020, le Gouvernement a suspendu l'épandage des boues produites par les stations d'épuration n'ayant pas fait l'objet d'une étape de traitement ayant garanti leur complète hygiénisation, et extraites depuis le début de l'épidémie Covid-19, dont la date est fixée département par département. Pour le département de l'Aude, cette suspension est fixée à partir de la date du 17 mars 2020. Elle constitue une mesure de précaution ; elle fait suite à l'avis de l'ANSES consécutif à la saisine n° 2020-SA-0043.

Cette instruction a eu pour effet d'interrompre la campagne d'épandage de printemps des boues non-hygiénisées alors que, sur certaines stations d'épuration, les capacités de stockage des boues étaient proches de la saturation nécessitant alors la recherche de solutions "alternatives".

Cet arrêté confirme en revanche la conformité de la norme compost NF U 44-095 qui permet d'hygiéniser les boues traitées sur une filière de compostage réglementaire, moyennant la mise en œuvre d'une surveillance, de l'enregistrement des conditions process (mesures de température et retournement du compost) et du doublement de la surveillance analytique avec un impact financier sur les coûts de traitement.

Pour votre service, la solution de compostage est donc parfaitement adaptée.

## 1.5. Les indicateurs réglementaires 2019

### Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
[D201.0]	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité (2)	Sans objet	Sans objet
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	Sans objet	Sans objet
[D203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Déléataire	967,8 t MS	1 101,4 t MS
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m <sup>3</sup> TTC	Déléataire	1,38 €/m <sup>3</sup>	1,43 €/m <sup>3</sup>
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	Sans objet	Sans objet
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité et Déléataire (2)	Sans objet	Sans objet
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents (*)	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau	
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau	
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (2)	A la charge de la Police de l'eau	
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Déléataire	100 %	100 %
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Déléataire	Sans objet	Sans objet
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Déléataire	Sans objet	Sans objet
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	Sans objet	Sans objet
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Déléataire	100 %	100 %
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	100	100
[P256.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P258.1]	Taux de réclamations	Déléataire	0 u/1000 abonnés	0 u/1000 abonnés

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

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

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

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

## 1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)*	Délégataire	100,0 %	100,0 %
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
VP.077	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	0 ml	0 ml
	Nombre de postes de relèvement	Délégataire	1	1
	Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	1	1
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	140 300 EH	140 300 EH
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	3 955 113 m <sup>3</sup>	3 425 094 m <sup>3</sup>
VP.176	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	1 884 kg/j	2 211 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	31 401 EH	36 845 EH
	Volume traité	Délégataire	3 890 968 m <sup>3</sup>	3 523 847 m <sup>3</sup>
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	210,7 t	209,3 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	221,9 t	175,5 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>

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

\* la conformité réglementaire des rejets (directive européenne) n'est à présent plus évaluée (voir paragraphe « L'efficacité du traitement » de ce document).

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	82 %	83 %
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
	Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui

## 1.7. Le prix du service public de l'assainissement

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

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

A titre indicatif sur la commune de l'évolution du prix du service d'assainissement par m<sup>3</sup> **[D102.0]** et pour 120 m<sup>3</sup>, au 1<sup>er</sup> janvier est la suivante :

<b>NARBONNE VILLE STEP</b>	<b>Montant</b>	<b>Montant</b>	<b>N/N-1</b>
<b>Prix du service de l'assainissement collectif</b>	<b>Au 01/01/2019</b>	<b>Au 01/01/2020</b>	
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>	<b>1,38</b>	<b>1,43</b>	<b>3,62%</b>

La facture type est présentée en annexe.

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

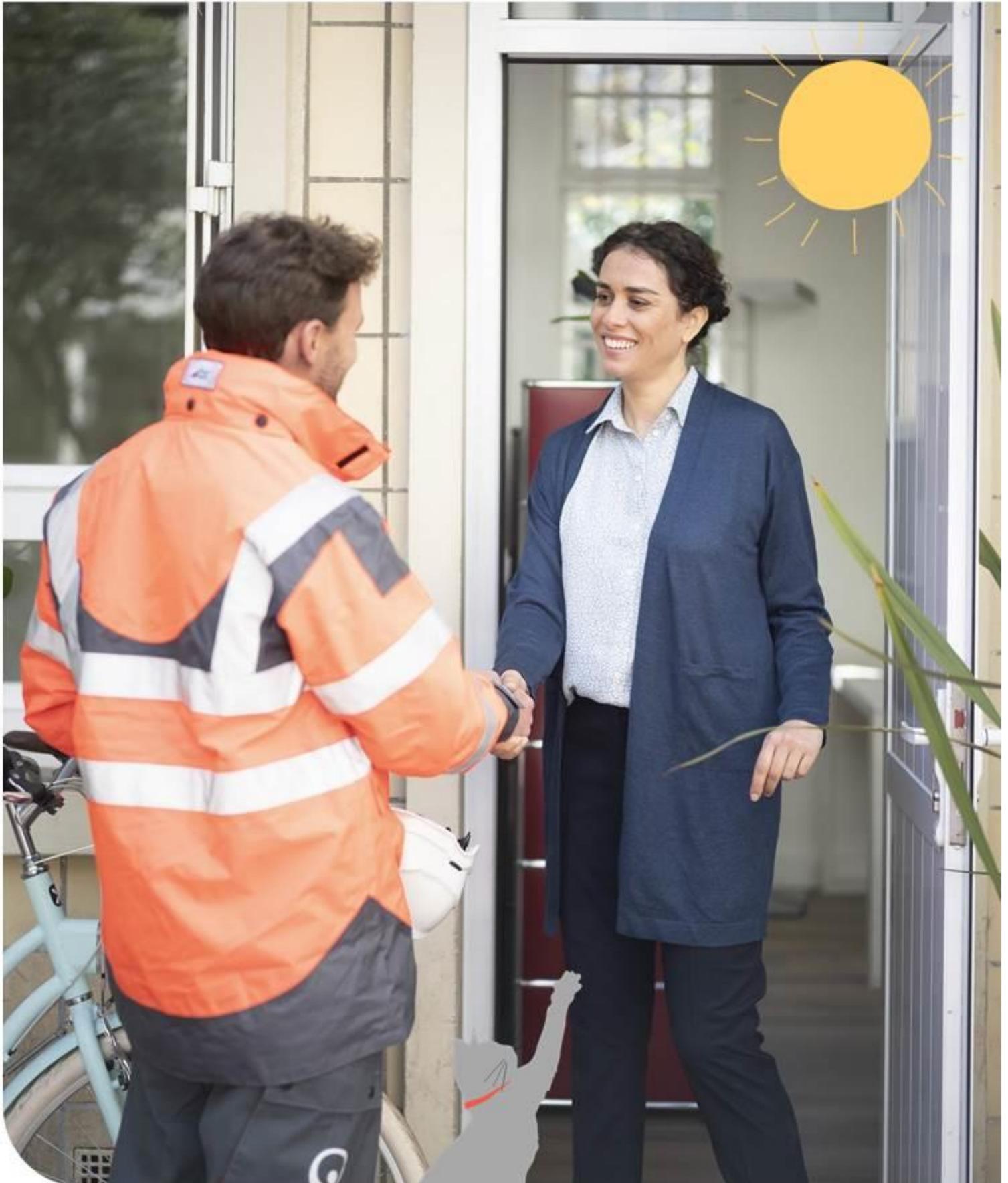
Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

SLO

ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

## 2. LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION

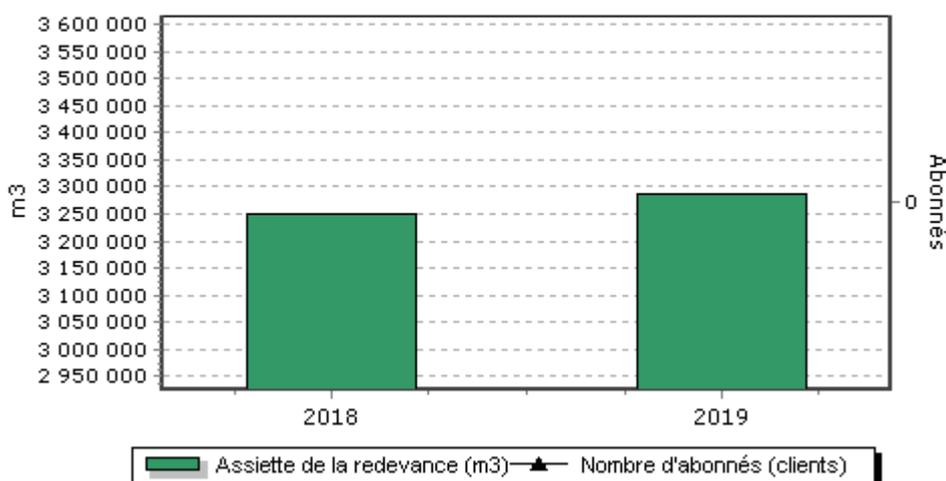


## 2.1. Les consommateurs et l'assiette de la redevance

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

	2018	2019	N/N-1
<b>Assiette de la redevance (m3)</b>	<b>3 250 086</b>	<b>3 286 860</b>	<b>1,1%</b>
Effluent collecté sur le périmètre du service	3 250 086	3 286 860	1,1%

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



## 2.2. La satisfaction des consommateurs

Veolia place les consommateurs de services d'eau et d'assainissement au cœur de son action.

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

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : être attentionné, cela commence toujours par être à l'écoute de ce que l'on a à nous dire, de ce que l'on pense de nous.

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

- ◆ 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.

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2019 sont :

	2018	2019	N/N-1
Satisfaction globale	82	83	+1
La continuité de service	94	94	0
Le niveau de prix facturé	60	55	-5
La qualité du service client offert aux abonnés	83	77	-6
Le traitement des nouveaux abonnements	82	92	+10
L'information délivrée aux abonnés	70	69	-1

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

### → Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

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

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

## 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2019 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.

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Elles demeurent uniquement possibles dans le cas de résidences secondaires ou de locaux à strict usage professionnel, hors habitation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités...).

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

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

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

### → *Les échéanciers de paiement*

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

	2018	2019
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	499	642

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

SLO

ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

### 3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE



## 3.1. L'inventaire des installations

Cette section présente la liste des usines de dépollution et des postes de relèvement/refoulement associés au contrat.

Usines de dépollution	Capacité épuration en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)
NARBONNE (Ville)	8 418	140 300	27 100
<b>Capacité totale :</b>	<b>8 418</b>	<b>140 300</b>	<b>27 100</b>

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

Postes de refoulement / relèvement	Trop plein
PR Robine	Non

## 3.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance du patrimoine et d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia est à même de procéder aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités de renouvellement.

### 3.2.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX [P253.2]

Cet indicateur est à établir avec la collectivité. Il reprend les linéaires renouvelés portés à la connaissance du délégataire et permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en prenant le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur du réseau.

### 3.2.2. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX [P202.2]

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

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

## 3.3. Gestion du patrimoine

### 3.3.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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

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

#### → Les installations

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice
<b>STATION D'EPURATION NARBONNE-VILLE</b>	
<b>DEGRILLAGE</b>	
DEGRILLEUR ANDRITZ BB SD 1101 MNTI	Rénovation
DEGRILLEUR ANDRITZ BB SD 2101 MNTI	Rénovation
DEGRILLEUR ANDRITZ BB SD 3101 MNTI	Rénovation
CONVOYEUR ANDRITZ BB BC 1101 RP260 L:6500	Rénovation
CONVOYEUR ANDRITZ BB BC 2101 RP260 L:9000	Rénovation
COMPACTEUR DECHETS	Renouvellement
<b>DESSABLAGE DESHUILAGE</b>	
POMPE A SABLE 2 WEIR AB80	Renouvellement
TURBINE IMMERGEE FLYGT	Renouvellement
DIVERS HYDRAULIQUE DESHUILAGE DESS	Rénovation
<b>MATIERES DE VIDANGE</b>	
DEGRILLEUR BR SD 1101 ANDRITZ	Renouvellement
CONVOYEUR A BANDE RMIS	Rénovation
<b>RECEPTION ET TRAITEMENT PCR SEUT</b>	
PORTAIL ELEC LOCAL BENNE PRETRAIT	Renouvellement
POMPE A SABLE CHABAVERTE	Renouvellement
HYDROCYCLONE A SABLES STATION	Rénovation
SURPRESSEUR EAU HP ACTIM200110910104047	Renouvellement

ARMOIRE ELECTRIQUE ACTIM	Rénovation
GRAPPIN VERLINDE ACTIM200110910104050	Rénovation
TROMEL ACTIM	Rénovation
<b>TRAITEMENT BIOLOGIQUE BASSIN FILE 1</b>	
AGITATEUR IMMERGE OXYDATION DA AA	Renouvellement
AGITATEUR IMMERGE ANOXIE DM AA 110	Renouvellement
<b>TRAITEMENT BIOLOGIQUE BASSIN FILE 2</b>	
AGITATEUR IMMERGE ANAEROBIE DN AA 2101	Renouvellement
AGITATEUR IMMERGE ANAEROBIE DN AA 2102	Renouvellement
AGITAT IMMER ANOX DMAA1101 FLYGT	Renouvellement
<b>PRODUCTION D AIR PROCESS</b>	
CANALISATIONS DE LIAISON	Renouvellement
<b>DEGAZAGE ET CLARIFICATION</b>	
MOTOREDUCTEUR PONT RACLEUR FILE 2200110910109031	Renouvellement
<b>TRAITEMENT DES BOUES</b>	
PPE INJECT POLYM DS BAC PREPA 1	Renouvellement
AGITATEUR POLYMERES 1	Renouvellement
PORTAIL 1 LOCAL BENNES A BOUES	Renouvellement
PORTAIL 1 LOCAL BENNES A BOUES	Renouvellement
<b>TRAITEMENT DE L AIR</b>	
VENTIL BASSIN BIO F2 VACN 3103	Rénovation
<b>COMPTAGE ET PRELEVEURS</b>	
DEBITMETRE BYPASS	Renouvellement
<b>INSTRUMENTATION DE CONTRÔLE</b>	
DEBITMETRE RECIRCULATION FILE 1	Renouvellement
DEBITMETRE RECIRCULATION FILE 2	Renouvellement
<b>RELEVAGE TTES EAUX</b>	
POMPE IMMERGEE LJ PC 2100 FLYGT	Renouvellement
<b>UTILITES PONT BASCULE</b>	
ARMOIRE ELECTRIQUE	Renouvellement
<b>EQUIPEMENT LOCAUX EXPLOITATION</b>	
DOUCHE SECURITE	Renouvellement
<b>ALIMENTATION ARMOIRES CABLAGE BT</b>	
ARMOIRE AE2 TRAITEMENT BIOLOGIQUE	Rénovation
ARMOIRE AE3 TRAITEMENT DES BOUES	Renouvellement
CLIMATISATION LOCAUX ELECTRIQUES	Renouvellement
<b>ECLAIRAGE</b>	
DIVERS ELECTRICITE	Rénovation

<b>AUTOMATISME</b>	
MATERIEL AUTOMATISME	Renouvellement
<b>GENIE CIVIL</b>	
CANALISATIONS. VOIRIES. DIVERS	Renouvellement
<b>P.R. LA ROBINE</b>	
POMPE 4 FLYGT NP 3300 MT 671	Renouvellement

### 3.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

Sans objet.

## 4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE



## 4.1. 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 du support d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



### *La gestion centralisée des interventions*

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

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

Unité technique	Equipement	Objet	Fréquence
Postes de relèvement	Bâche(s)	Curage	Semestriel
Postes de relèvement	Equipements Electriques	Vérification de conformité	Annuel
Postes de relèvement	Equipements de levage	Vérification/Epreuve	Annuel
Postes de relèvement	Extincteurs	Contrôle	Annuel
Postes de relèvement	Espaces Verts	Entretien	Plan d'entretien
PR	Groupe Electrogène	Maintenance	Annuel
Station d'épuration	Balance de précision	Vérification/Etalonnage	Annuel
Station d'épuration	Equipements de levage	Vérification/Epreuve	Annuel
Station d'épuration	Equipements Electriques	Contrôles et mesures	Annuel
Station d'épuration	Détecteurs de gaz portables et fixes	Vérification et calibration	Annuel
Station d'épuration	Centrifugeuse	Maintenance par constructeur	Annuel
Station d'épuration	Climatisation	Contrôle	Annuel
Station d'épuration	Extincteurs	Contrôle	Annuel
Station d'épuration	Espaces verts	Entretien	Plan d'entretien
Station d'épuration	Locaux	Entretien et nettoyage	Mensuel
Station d'épuration	Dispositif d'autosurveillance	Vérification/Etalonnage/SAV	Plan d'entretien
Station d'épuration	Banc de pesée véhicule	Vérification/Etalonnage	Annuel
Station d'épuration	Dégraisseur et bâches	Curage	Mensuel
Station d'épuration	Groupe Electrogène	Maintenance	Annuel

- Réalisation du contrôle règlementaire « Sécurité électrique des travailleurs » dans le cadre des articles R. 4226-16 et R.4226-17 du Code du Travail.
  - ✓ Entretien des cellules HT et contrôle diélectrique des transformateurs 20 000 V, essais des protections 20 000 V,
  - ✓ Contrôle par BUREAU VERITAS de l'ensemble des installations électriques,
  - ✓ Contrôle par BUREAU VERITAS des dispositifs de levage,
  - ✓ Entretien mécanique des matériels tournants,
  - ✓ Vérification et nettoyage des armoires électriques,
  - ✓ Contrôle des extincteurs,
  - ✓ Contrôle des éléments de condensateurs des batteries varométriques,
  - ✓ Entretien des espaces verts.

Installations	Type de contrôle	Organisme contrôleur	Date d'intervention
Contrôle disconnecteurs	Environnement	<b>DEKRA Industrials</b> (Agence de Narbonne)	26/03/2019
Contrôle disconnecteurs	Environnement		26/03/2019
Centrifugeuse	Levage - Machines		19/07/2019
Palans	Levage - Machines		14/10/2019
Portail Station d'épuration	Levage - Machines		15/10/2019
Portail bureaux	Levage - Machines		15/10/2019
Station d'épuration	Electricité		05/06/2019
Installation électrique	Electricité		25/10/2019
PR Narbonne La Robine	Electricité - Levage - Machines		19/12/2019

## 4.2. L'efficacité de la collecte

### 4.2.1. LA MAITRISE DES ENTRANTS

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

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

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

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

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

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

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

- ◆ à partir de la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes, les services de l'Etat (DREAL, ARS...) étant souvent à l'origine de la démarche des industriels,
- ◆ après détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues et l'identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution,
- ◆ après détection de substances significatives (au sens de la réglementation RSDE - note du 12 août 2016) dans les effluents de la station d'épuration pouvant conduire à des impacts sur les milieux récepteurs. En effet, la note du 12 août 2016, au-delà des campagnes régulières d'analyse des substances en entrée et en sortie de stations d'épuration supérieures à 10 000 EH impose aux Maîtres d'ouvrage du réseau de Collecte la responsabilité de réaliser un diagnostic visant à identifier les sources de substances et à proposer les actions correctives pour les réduire. Aussi, dans ce cadre, des contrôles des établissements pourront être d'intérêt.

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

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

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

#### → *Le bilan 2019 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)*

Sans objet.

### → La conformité des branchements domestiques

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

## 4.2.2. LA MAITRISE DES DEVERSEMENTS EN MILIEU NATUREL

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

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

Nombre de points de rejet	2018	2019
Nombre d'usines de dépollution	1	1

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

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

Cet indicateur est à établir par la Collectivité avec l'appui du délégataire. Les informations dont nous disposons et qui sont utiles au calcul de l'indicateur sont les suivantes :

	2018	2019
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	100	100

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	Barème	Valeur ICR
<b>Partie A : Eléments communs à tous les types de réseaux (100 points)</b>		
Identification des points de rejets potentiels aux milieux récepteurs	20	20
Évaluation de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet	10	10
Étude terrain des points de déversements - id moment et taille du déversement	20	20
Mesures débit et pollution sur les points de rejet	30	30
Réalisation rapport sur la surveillance des systèmes de collecte et stations d'épuration	10	10
Connaissance qualité des milieux récepteurs et évaluation impact des rejets sur le milieu récepteur	10	10
<b>Total Partie A</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Partie B : Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (10 points qui ne sont comptabilisés que si 80 points au moins ont été obtenus en partie A)</b>		
Évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur	10	0
<b>Partie C : Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou mixtes (10 points qui ne sont comptabilisés que si 80 points au moins ont été obtenus en partie A)</b>		
Mise en place suivi de la pluviométrie des principaux déversoirs d'orage	10	0
<b>Total:</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

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

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

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

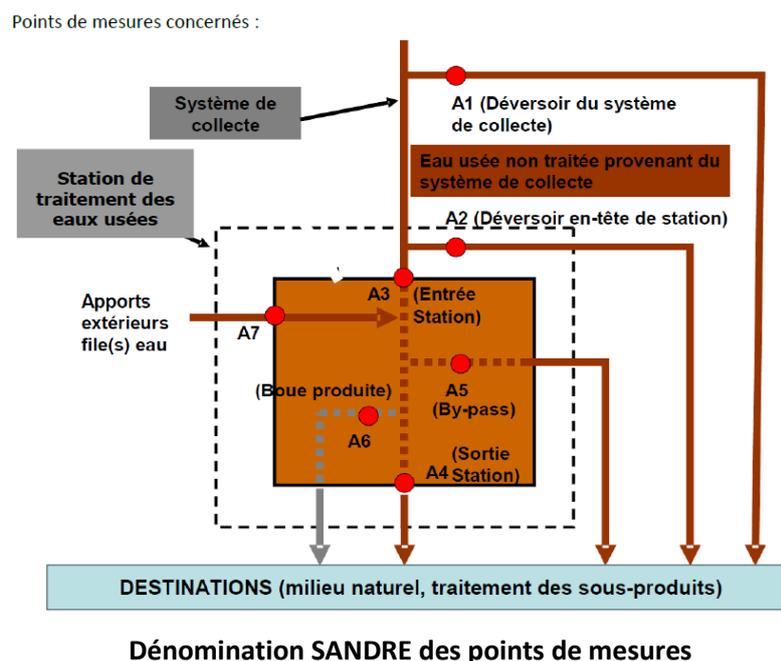
## 4.3. L'efficacité du traitement

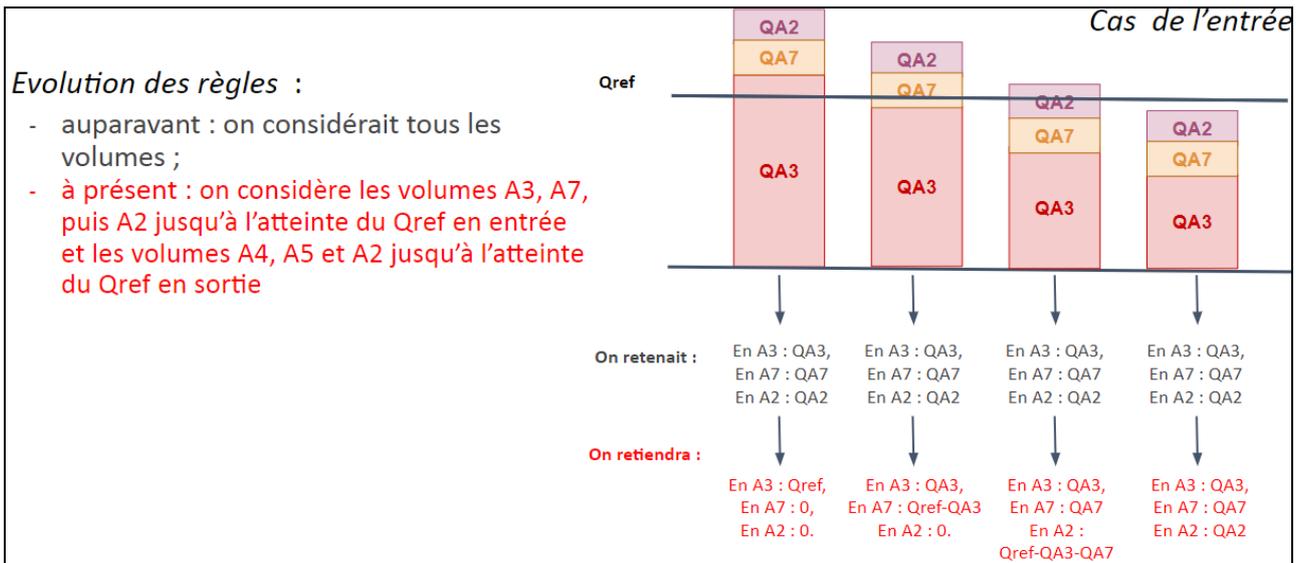
La conformité des systèmes de traitement aux prescriptions réglementaires concerne le niveau d'équipement des installations, ainsi que la qualité des rejets et leur impact sur le milieu naturel. Cette conformité est évaluée au travers, d'une part, des indicateurs de l'arrêté du 2 mai 2007 et, d'autre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

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

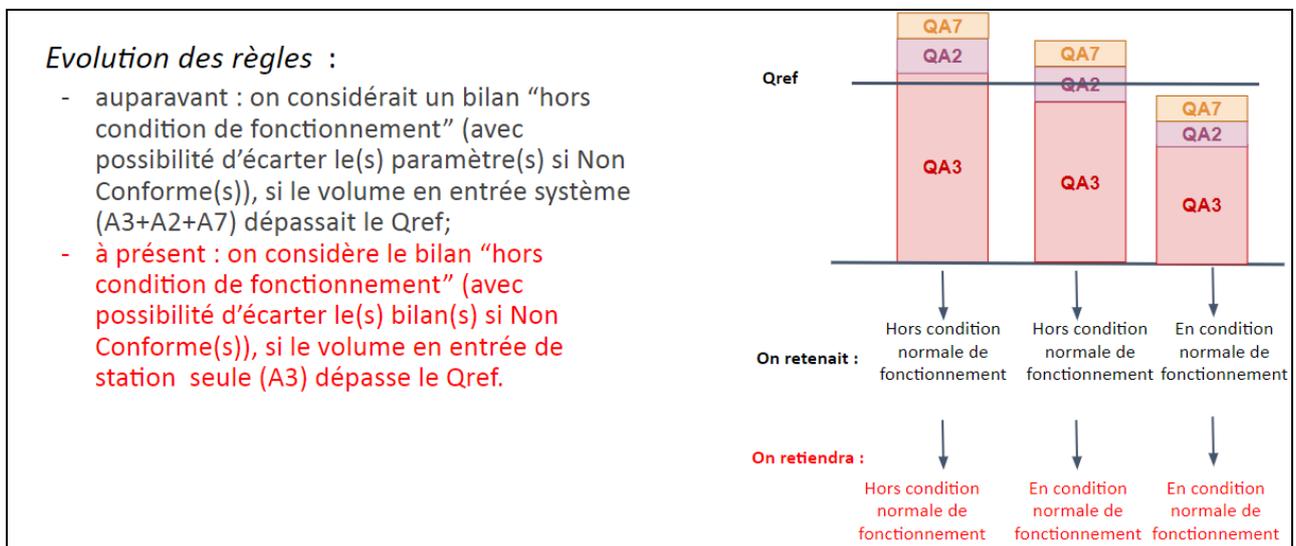
- les flux considérés en entrée et en sortie du système de traitement tiennent à présent compte du débit de référence ou du Percentile 95 (PC95). En pratique seuls les flux à hauteur du débit de référence sont retenus dans les calculs. Ainsi, tous les volumes déversés par le Déversoir en Tête de Station (A2) au-delà du débit de référence sont écartés et n'interviennent pas dans les calculs de conformité. Il en est de même pour le calcul de la Charge Brute de Pollution Organique, basé sur les flux en entrée en DBO5,
- un bilan d'autosurveillance est à présent considéré hors condition normale de fonctionnement (et les paramètres non-conformes sont alors écartés) lorsque le débit en entrée de station d'épuration (A3) dépasse le débit de référence PC95,
- dans le cas des stations d'épuration supérieures à 2 000 EH, le calcul de la conformité nationale sera basé uniquement sur la valeur du PC95 calculée et le calcul de la conformité locale prendra en compte la valeur maximale entre le PC95 et le débit de référence défini dans l'acte administratif. Dans le cas des stations inférieures à 2 000 EH, seul le débit de référence issu de l'acte administratif sera considéré.

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





**Schéma explicatif des nouvelles modalités pour le calcul des volumes, concentrations, et flux**



**Schéma explicatif des nouvelles modalités pour définir si le bilan est en ou hors condition normale de fonctionnement**

Afin d'intégrer ces nouvelles règles, nous avons également fait évoluer notre outil interne OPUS pour évaluer la conformité locale le plus justement possible. Aussi, le rapport annuel fournit à présent les évaluations de conformité locale réalisées en adoptant ces nouvelles règles de calcul. A l'occasion de ce changement, nous avons également décidé de conserver uniquement nos évaluations « exploitant » de la conformité locale et de ne plus transmettre nos évaluations « exploitant » de la conformité européenne. Pour rappel, l'indicateur réglementaire P205.3 Conformité de la performance des ouvrages d'épuration est à la Charge du Service de Police de l'Eau et n'est pas dû par l'exploitant.

C'est également pourquoi, nous avons rappelé les hypothèses sur lesquelles se fondent nos évaluations de conformité.

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

### 4.3.1. CONFORMITE GLOBALE

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

Cet indicateur [P204.3] permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU. Cet indicateur résulte des conformités de chaque station de traitement des eaux usées (STEU) du service, pondérées par la charge entrante en DBO5 (moyenne annuelle). La conformité de chacune des STEU est établie par les services de l'état et est adressée à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

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

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

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

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

Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté préfectoral local ou arrêté du 21 juillet 2015 à défaut). Pour rappel, la conformité à la directive européenne n'est à présent plus évaluée.

Conformité réglementaire des rejets	à l'arrêté préfectoral
	100,00
NARBONNE (Ville)	100,00

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

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

Cet indicateur [P254.3], qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau, rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur, les bilans non conformes correspondant à un débit entrant dans la station au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...) sont écartés, selon la réglementation en vigueur.

### Conformité des performances des équipements d'épuration

	2018	2019
<b>Performance globale du service (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
NARBONNE (Ville)	100	100

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

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

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

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

	2018	2019
<b>Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
NARBONNE (Ville)	100	100

## 4.3.2. BILAN D'EXPLOITATION ET CONFORMITES PAR STATION

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

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

## NARBONNE (Ville)

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

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

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

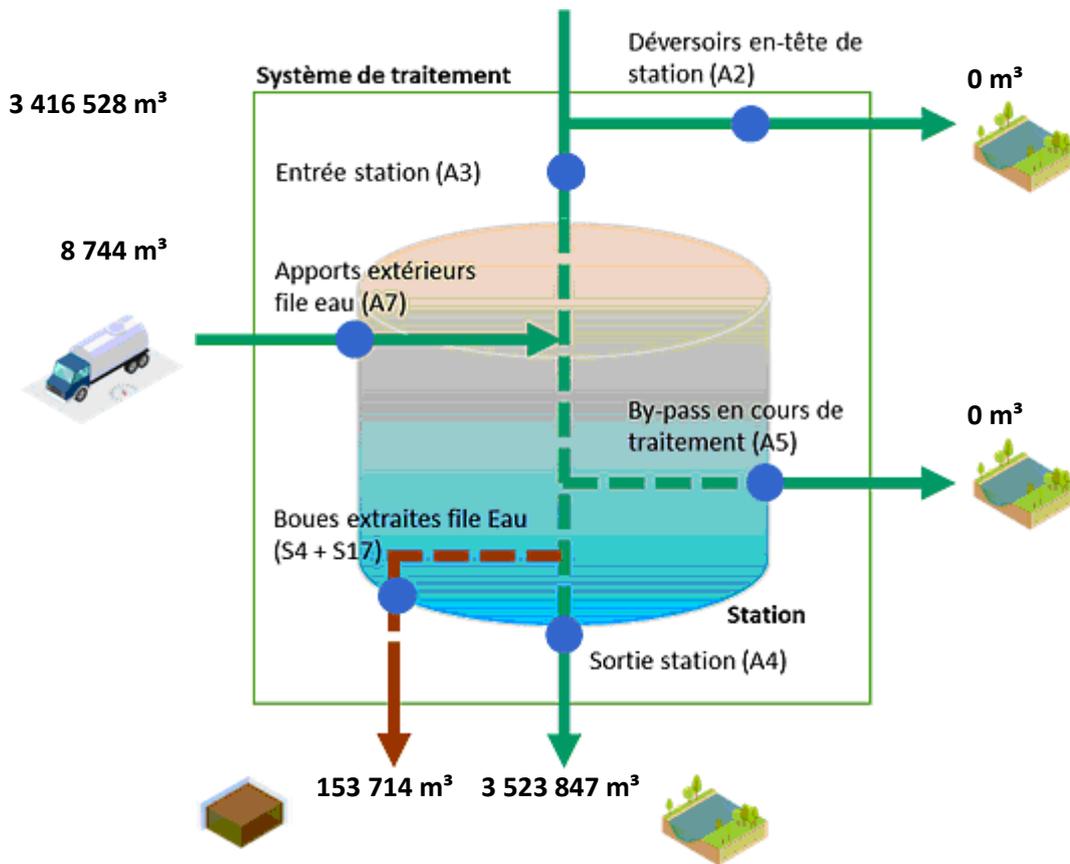
	2019
Débit de référence (m <sup>3</sup> /j)	27 100
Capacité nominale (kg/j)	8 418

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (\*)

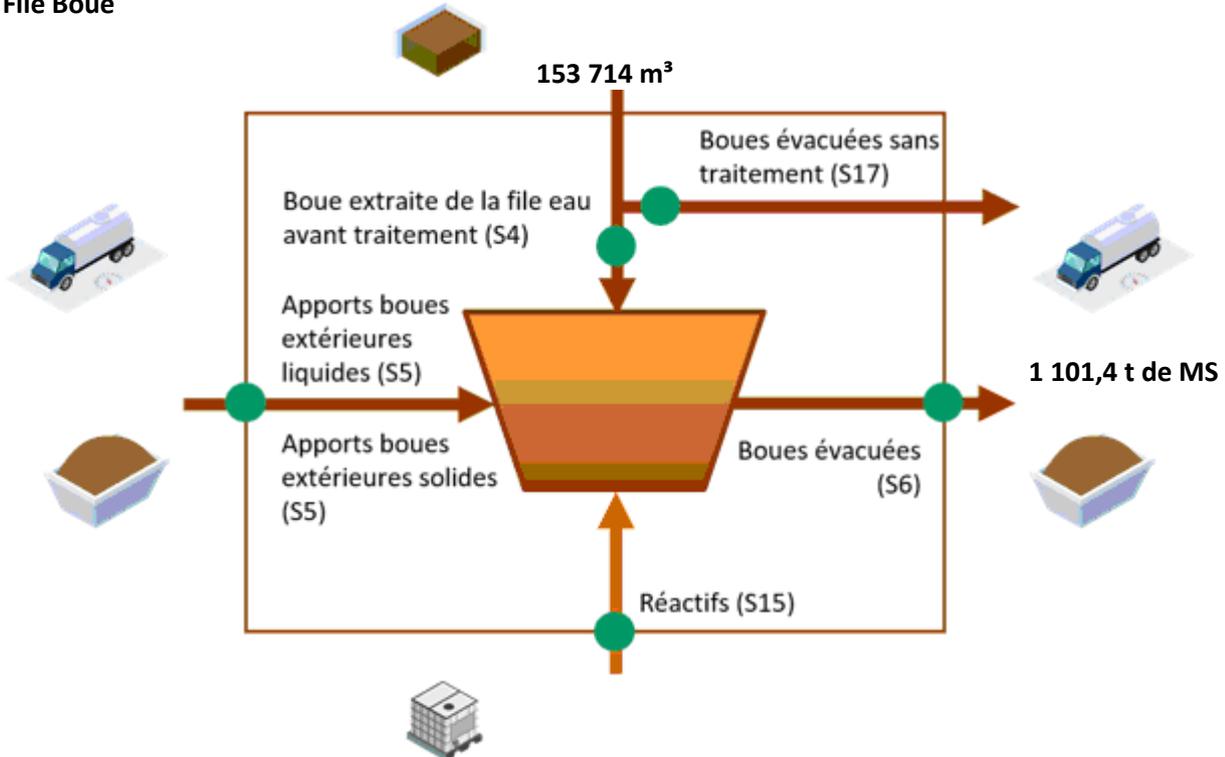
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
<b>Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)</b>							
moyenne journalière par bilan	125,00	25,00	35,00				
moyenne annuelle					10,00		1,00
<b>Concentration rédhibitoire en sortie (mg/L)</b>							
moyenne journalière par bilan	250,00	50,00	85,00				
<b>Charge maximale à respecter (kg/j)</b>							
<b>Rendement minimum moyen (%)</b>							
moyen journalier par bilan	75,00	80,00	90,00				
moyen annuel					70,00		80,00

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

**File Eau**



**File Boue**



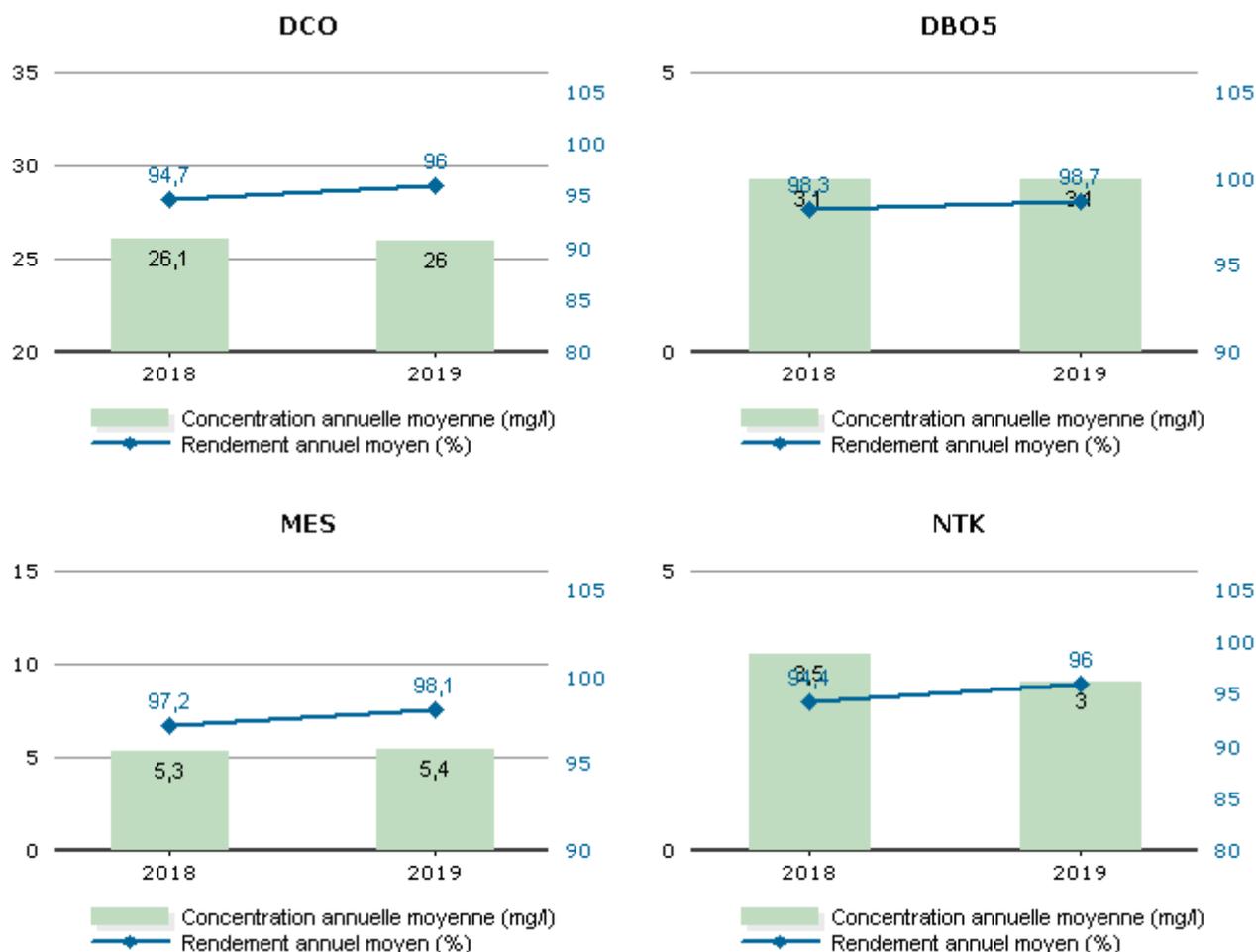
### Fréquences d'analyses

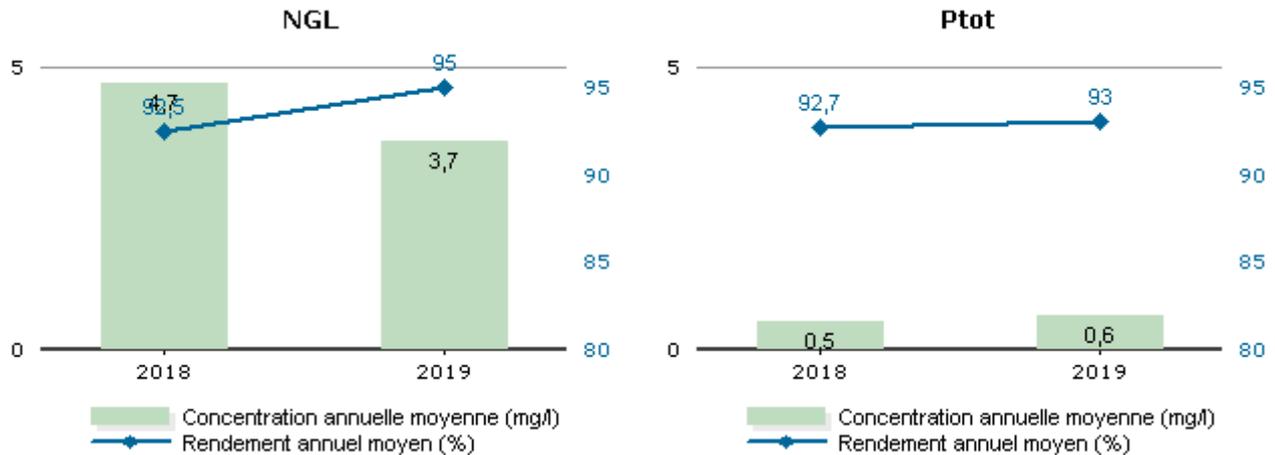
Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2019
DCO	156
DBO5	156
MES	156
NTK	104
NGL	104
Ptot	104

### Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Les graphiques suivants présentent la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus :





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

### Conformité de la performance

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

	2018	2019
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00

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

### Qualité du traitement des boues

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

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

	2018	2019
Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6)	967,8	1 101,4

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

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

	2018	2019
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100,0	100,0

### Destination des boues évacuées

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

	Produit brut (t)	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
Compostage norme NF	5451,3	20,20	1101,4	100,00
<b>Total</b>	<b>5451,3</b>	<b>20,20</b>	<b>1101,4</b>	<b>100,00</b>

\* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

### Sous-produits évacués par destination

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

	2018	2019
Centre de stockage de déchets (t) Refus	210,7	209,3
<b>Total (t)</b>	<b>210,7</b>	<b>209,3</b>
Centre de stockage de déchets (t) Sables	221,9	175,5
<b>Total (t)</b>	<b>221,9</b>	<b>175,5</b>

### 4.3.3. LA SURVEILLANCE DES MICROPOLLUANTS DANS LES EAUX DE REJETS

La note technique du 12 août 2016 précise les modalités de recherche des substances dangereuses dans les eaux (RSDE). Cette surveillance, suspendue par la note du 19 janvier 2015, devra être de nouveau mise en œuvre en 2019 sur les stations d'épuration de plus de 10 000 EH. Par ailleurs, la note du 12 août 2016 renforce la lutte à la source contre les micropolluants en rendant obligatoire la recherche au sein de la zone de collecte des émetteurs de substances présentes significativement au niveau de la station d'épuration, et cela dès 2019 pour un certain nombre de systèmes d'assainissement.

Veolia se tient à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants et évaluer leurs conséquences pour votre service

En 2019, 2 campagnes de recherche de substances dangereuses émergentes (RSDE) ont été réalisées sur la station de traitement des eaux usées, conformément à "l'arrêté préfectoral N°DDTM-SEMA-2017-0166 portant complément à l'arrêté préfectoral n°DDTM-SEMA-2017-0158 portant mise en demeure de la Communauté d'Agglomération du Grand Narbonne de régulariser la situation administrative de la station de traitement des eaux usées de Narbonne Ville exploité par la Communauté d'agglomération du Grand Narbonne".

Les campagnes ont eu lieu du 09 au 10 janvier 2019 et du 11 au 12 mars 2019.

Les composés qui sont ressortis "significatifs", c'est à dire à des concentrations supérieures à la norme en sortie de la station sont :

- Imidaclopride (pesticide) : présent lors des deux campagnes ;
- Zinc (Métaux) : présent lors des deux campagnes.

La police de l'eau doit statuer sur la significativité des substances, et donc sur un éventuel diagnostic amont complémentaire à lancer afin de permettre une meilleure compréhension des émissions observées et d'identifier des actions de réduction.

## 4.4. L'efficacité environnementale

### 4.4.1. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2018	2019	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>2 136 996</b>	<b>2 103 998</b>	<b>-1,5%</b>
Usine de dépollution	1 924 479	1 940 858	0,9%
Postes de relèvement et refoulement	212 517	163 140	-23,2%

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

### 4.4.2. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

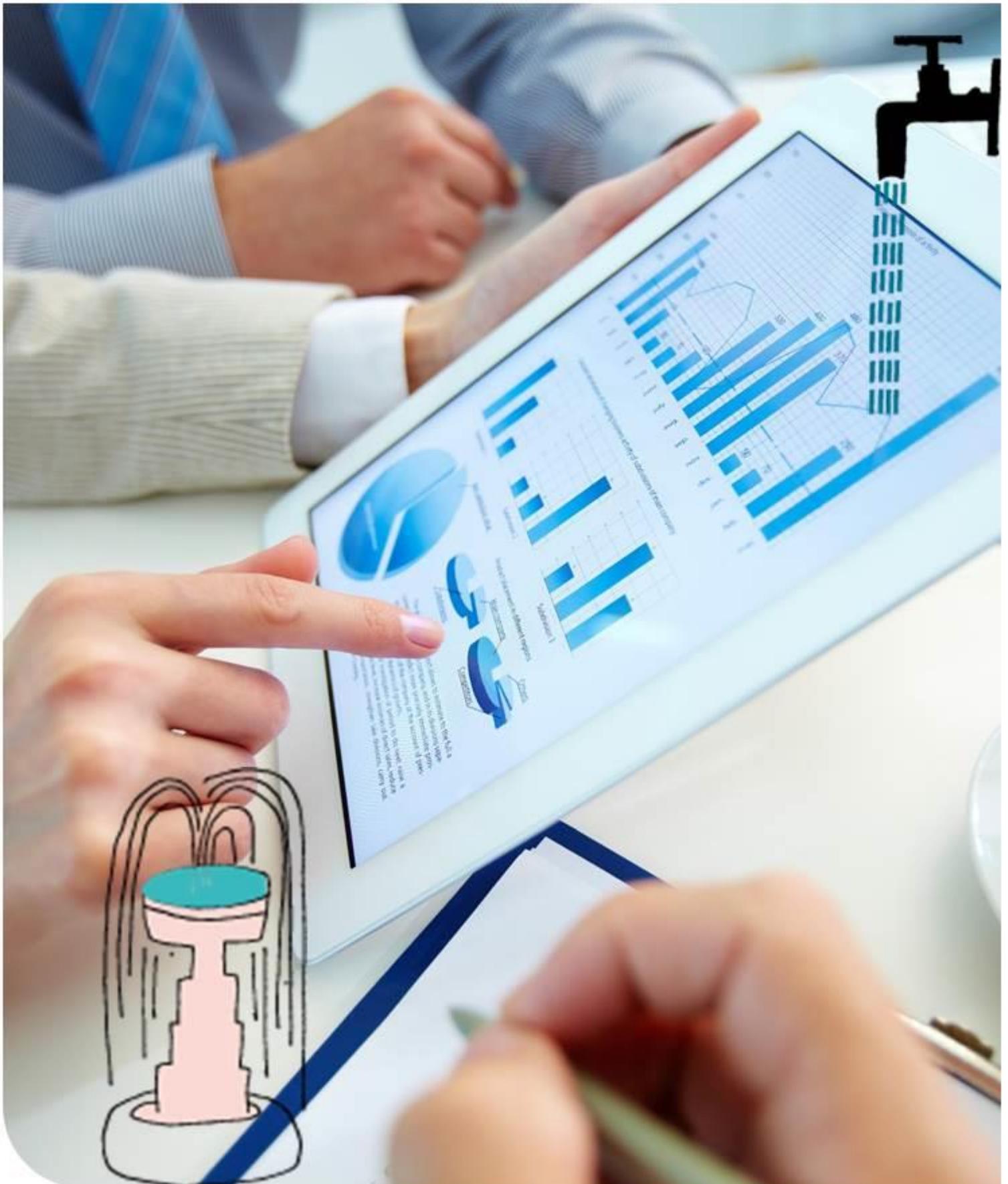
Le choix du réactif est établi afin :

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

→ *La consommation de réactifs*

<b>Usine de dépollution - File Eau</b>	2018	2019	N/N-1
<b>NARBONNE (Ville)</b>			
Chlorure ferrique (kg)	95 421	110 480	15,8%

## 5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



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

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

### → Le CARE

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

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2019 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: J1091 - STEP NARBONNE VILLE

Assainissement

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>4 786 348</b>	<b>4 908 871</b>	<b>2.56 %</b>
Exploitation du service	3 901 754	4 064 321	
Collectivités et autres organismes publics	47 847	38 433	
Produits accessoires	836 748	806 117	
<b>CHARGES</b>	<b>4 533 625</b>	<b>4 432 253</b>	<b>-2.24 %</b>
Personnel	535 273	452 188	
Energie électrique	115 903	137 294	
Produits de traitement	52 677	69 765	
Analyses	42 716	50 659	
Sous-traitance, matières et fournitures	510 955	518 671	
Impôts locaux et taxes	399 254	411 361	
Autres dépenses d'exploitation	318 144	210 442	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	37 624	23 365	
<i>engins et véhicules</i>	67 530	32 439	
<i>informatique</i>	99 997	91 577	
<i>assurances</i>	27 116	21 937	
<i>locaux</i>	122 218	50 798	
<i>autres</i>	- 36 341	- 9 674	
Redevances contractuelles	25 197	22 542	
Contribution des services centraux et recherche	227 888	187 835	
Collectivités et autres organismes publics	47 847	38 433	
Charges relatives aux renouvellements	237 199	250 949	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	237 199	250 949	
Charges relatives aux investissements	1 958 945	1 998 585	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	1 947 791	1 988 499	
<i>annuités d'emprunt collectivité prises en charge (lissage)</i>	11 154	10 086	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	61 630	83 532	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>252 723</b>	<b>476 619</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	84 232	158 857	
<b>RESULTAT</b>	<b>168 490</b>	<b>317 762</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/16/2020

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

**Version Finale**

**Etat détaillé des produits (1)  
Année 2019**

**Collectivité: J1091 - STEP NARBONNE VILLE**

**Assainissement**

<b>LIBELLE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	3 711 273	4 025 253	8.46 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	4 172 043	4 166 254	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 460 770	- 141 001	
Subvention d'exploitation des stations de dépollution	165 283	16 526	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	165 283	16 526	
Ristournes	25 197	22 542	-10.54 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	25 197	22 542	
<b>Exploitation du service</b>	<b>3 901 754</b>	<b>4 064 321</b>	<b>4.17 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	47 847	38 433	-19.68 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	47 847	38 433	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>47 847</b>	<b>38 433</b>	<b>-19.68 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>836 748</b>	<b>806 117</b>	<b>-3.66 %</b>

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

4/16/20

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 au chapitre 3.1 « Inventaire des installations ».

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

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

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

## 5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

Les 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	2019
Equipements (€)	383 234,07

## 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

#### → Régularisations de TVA

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

- ◆ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>2</sup> : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- ◆ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

#### → Biens de retour

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

#### → Biens de reprise

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

#### → Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

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

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

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

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

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

## 5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ◆ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ◆ des dispositions des accords d'entreprise Veolia et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et usages et engagements unilatéraux.

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et

d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

### → *Comptes entre employeurs successifs*

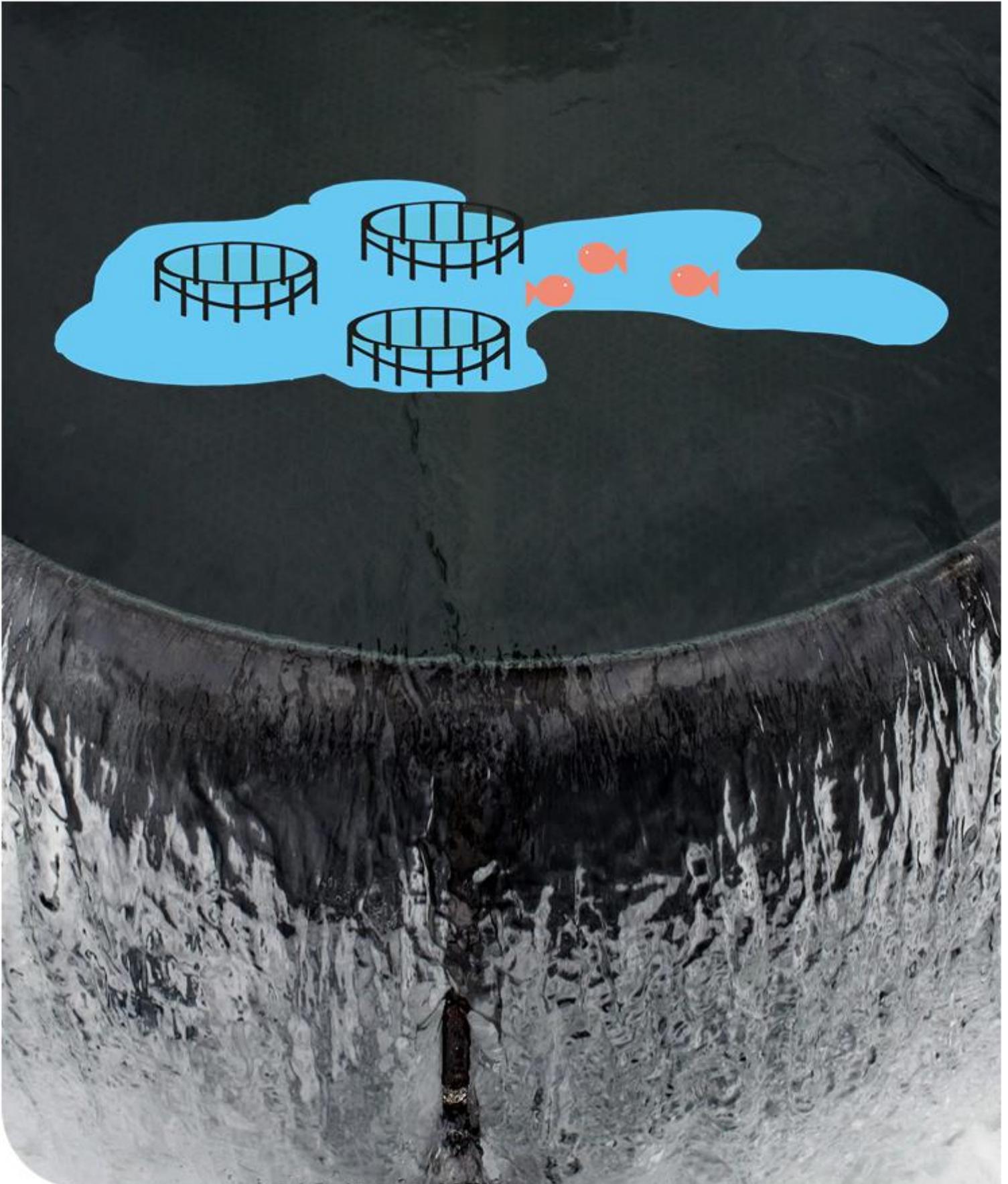
Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

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

---

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

## 6. ANNEXES



# 6.1. La facture 120m3

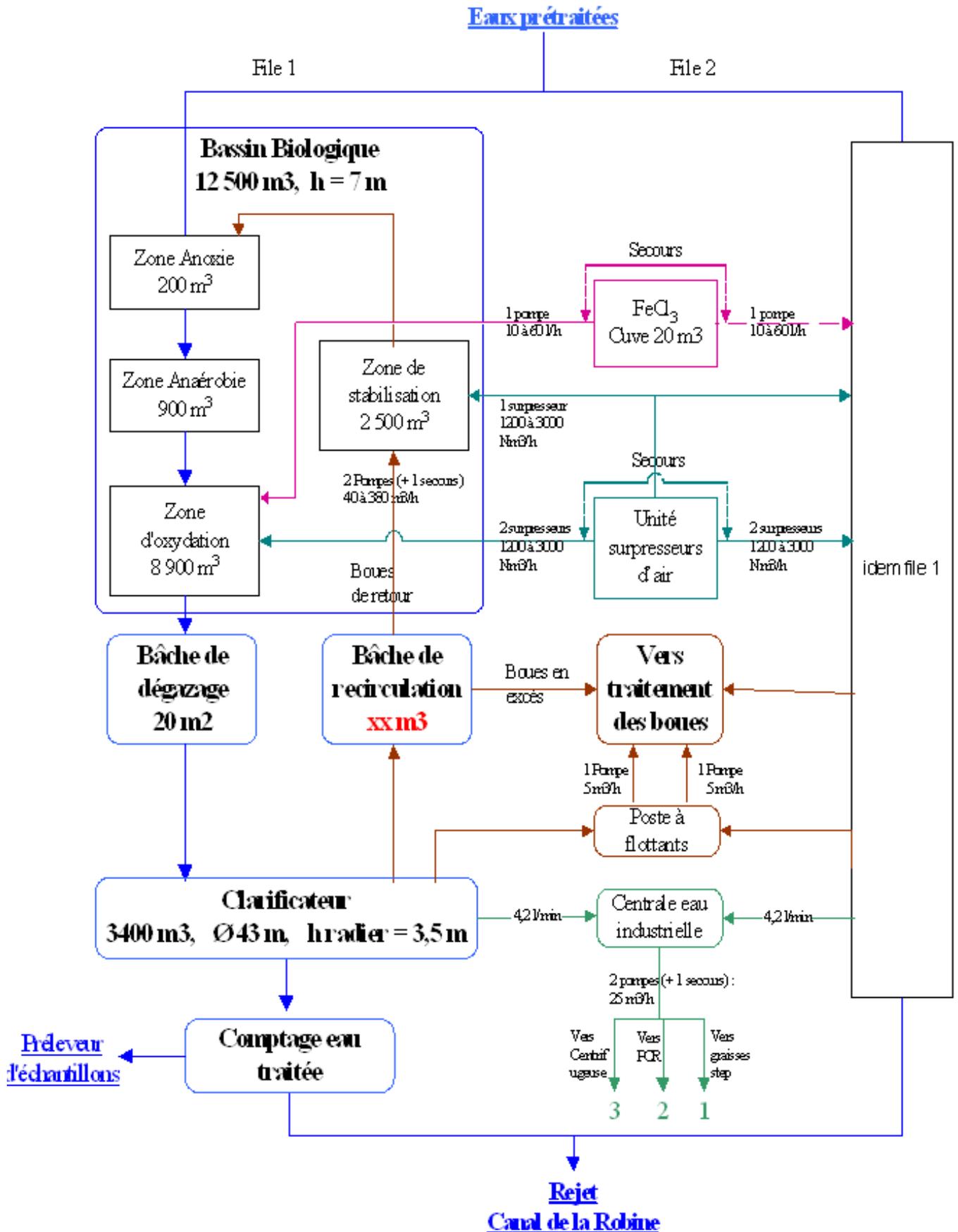
Traité juridique : J1091 STEP NARBONNE-VILLE / CAGN (ASST)

Commune : NARBONNE

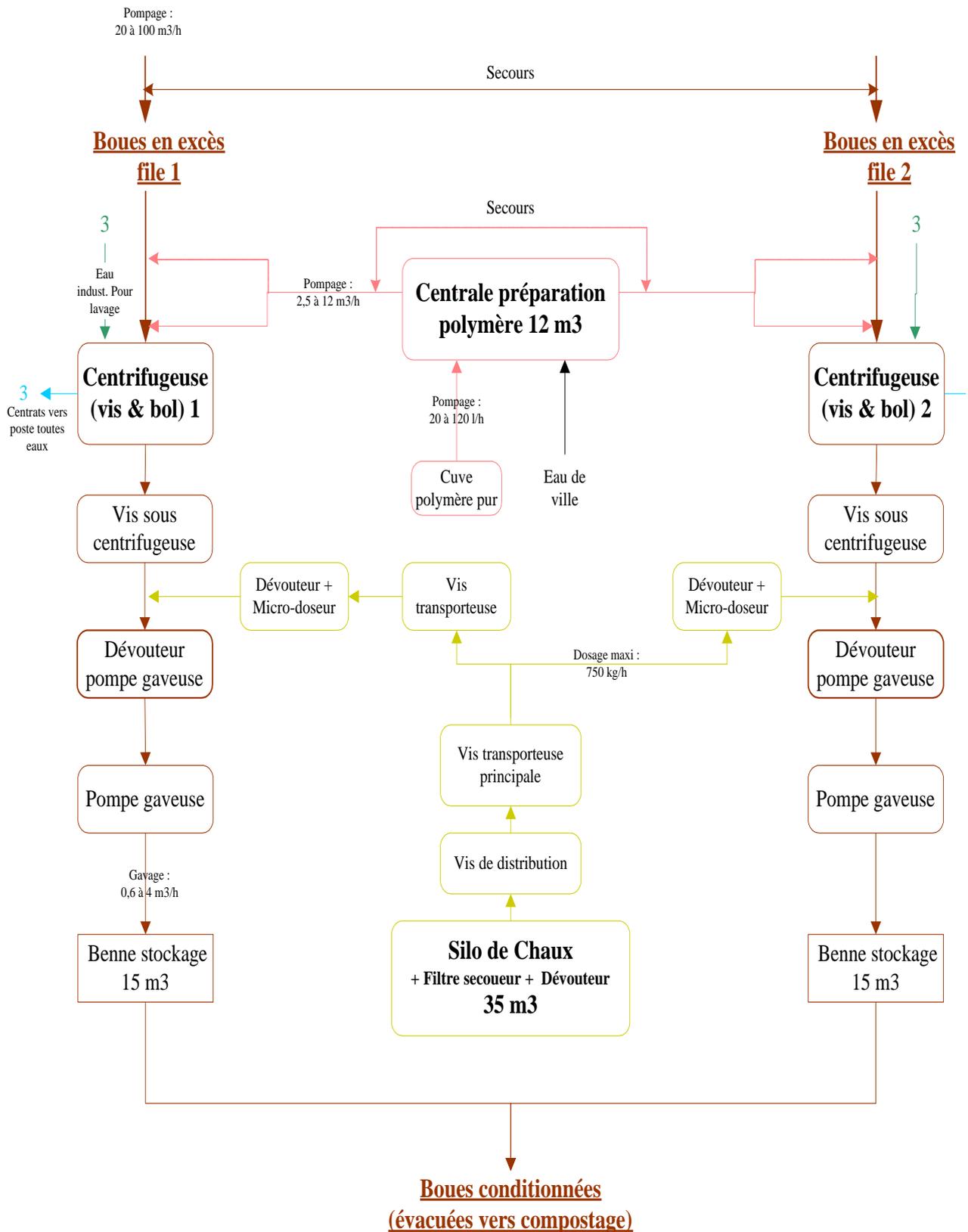
Facture comparée aux 1er janvier 2020 et 2019 pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup>

	1er janvier 2020				1er janvier 2019				Evolution	
	Qté	PUN	Mnt HT	TVA	Mnt TTC	Qté	PUN	Mnt HT		TVA
AST Collecte et dépollution des eaux usées	120	1,3024	156,29	10	171,92	120	1,2547	150,56	10	165,62
Consommation Traitement										
<b>Prix du m<sup>3</sup></b>										
<b>Total TTC</b>					171,92 €					165,62 €
										1,38 €/m <sup>3</sup>
										165,62 €





## Traitement des boues



## 6.3. Le bilan détaillé par usine

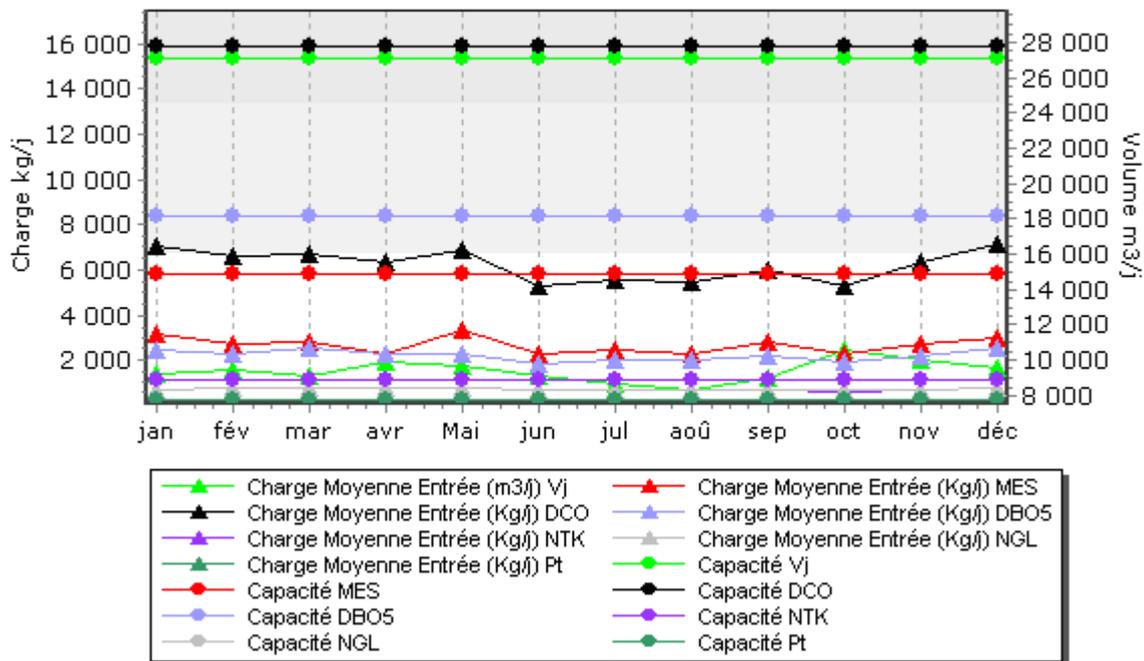
### NARBONNE (Ville)

Bilans HCNF / Bilans :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
	(m3/j)	Nbr Bilan HCNF* / nbr de bilans	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j
janvier	9 254	0 / 13	3 180	7 017	2 420	702,8	702,8	86,9
février	9 394	0 / 12	2 732	6 596	2 252	741,9	744,7	78,5
mars	9 132	0 / 13	2 849	6 735	2 552	737,5	737,5	83,5
avril	9 956	0 / 13	2 306	6 309	2 301	793,4	794,4	82,3
mai	9 667	0 / 14	3 363	6 860	2 318	736,9	736,9	82,8
juin	9 121	0 / 13	2 318	5 288	1 847	672,6	675,7	76,5
juillet	8 663	0 / 12	2 419	5 592	2 036	675,6	676,1	89,5
août	8 364	0 / 14	2 321	5 450	2 029	681,4	681,4	78,7
septembre	8 976	0 / 13	2 783	5 990	2 203	647,2	647,2	79,1
octobre	10 583	1 / 13	2 276	5 313	1 880	636,3	646,4	75,5
novembre	9 982	0 / 13	2 748	6 339	2 189	688,6	692,3	77,5
décembre	9 530	0 / 13	3 007	7 156	2 525	763,9	763,9	93,5

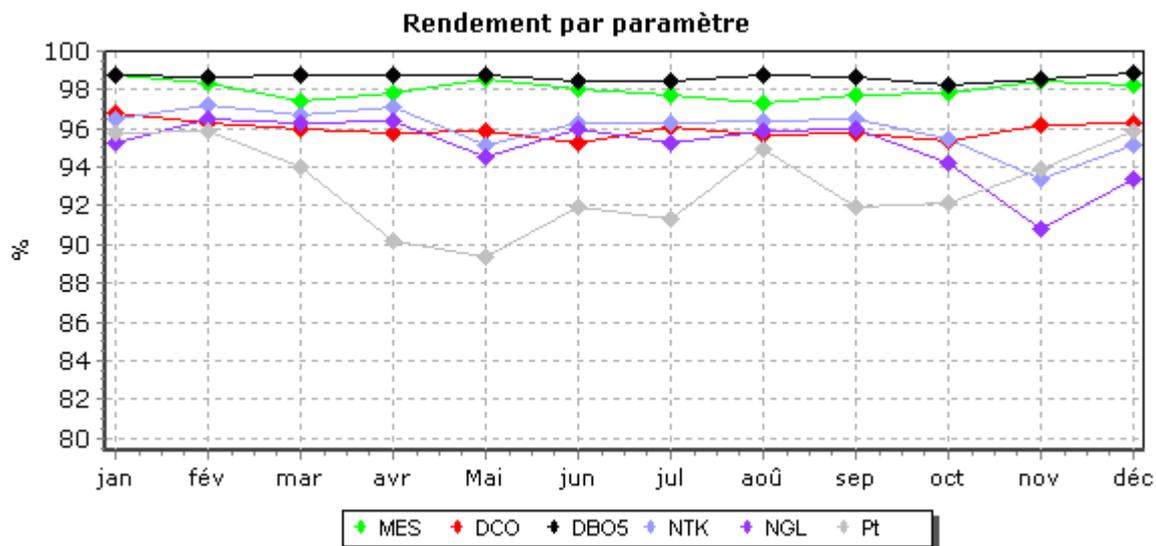
(\*) Hors conditions normales de fonctionnement selon le volume reçu en entrée de station

Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires du système de traitement

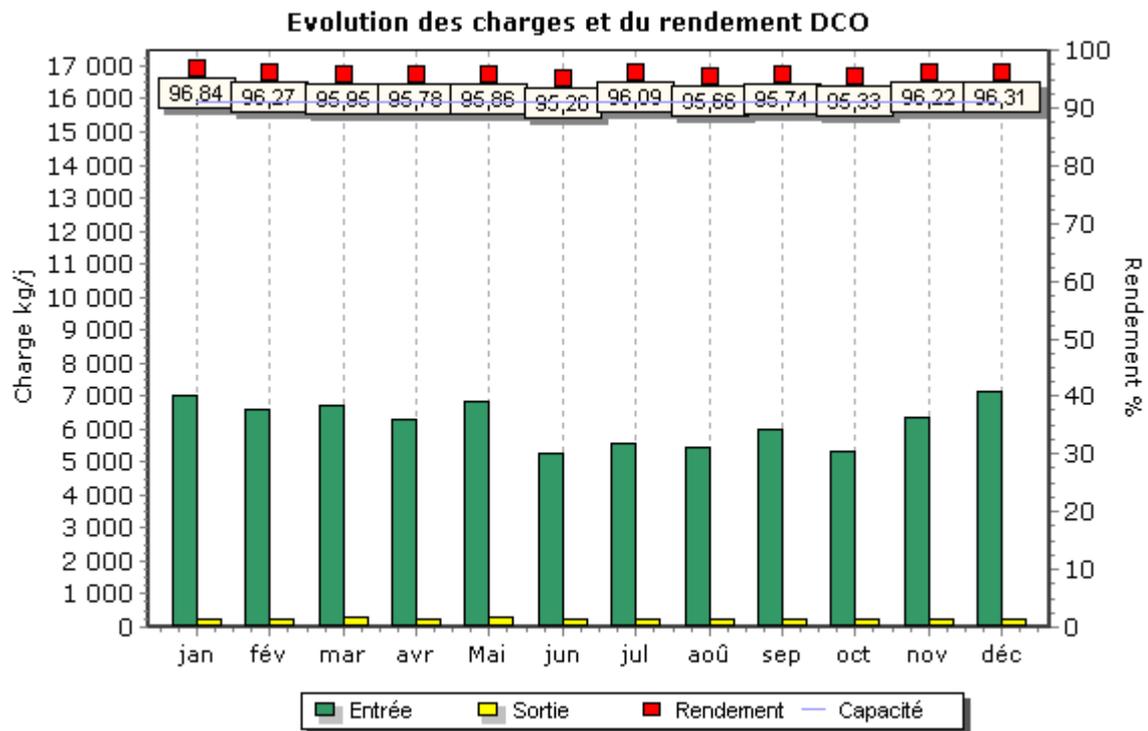
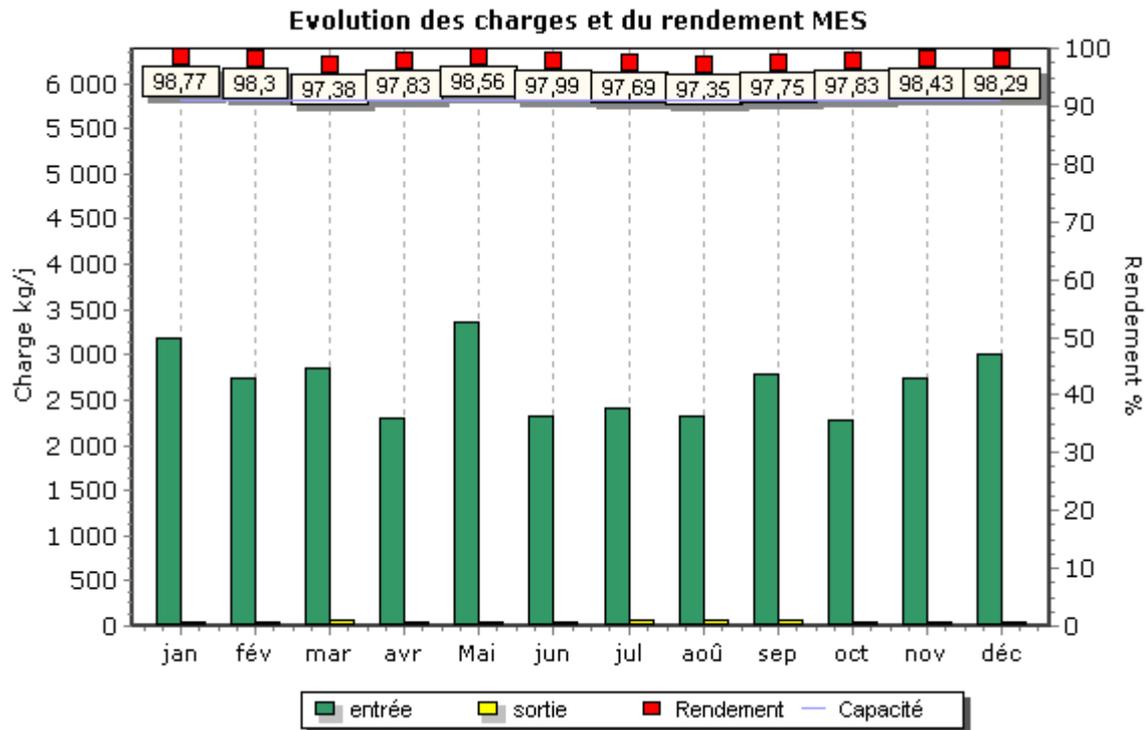


**Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :**

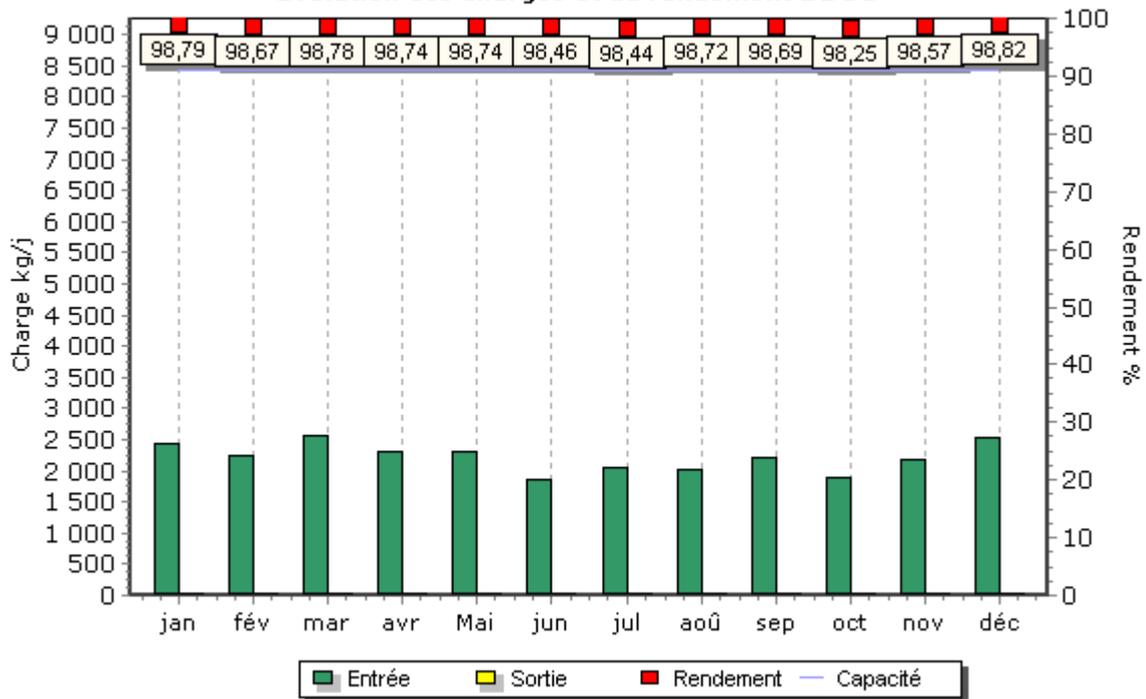
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	39,10	98,77	221,80	96,84	29,33	98,79	24,50	96,52	33,10	95,28	3,70	95,77
février	46,40	98,30	245,90	96,27	29,85	98,67	20,70	97,21	26,30	96,47	3,20	95,89
mars	74,60	97,38	272,50	95,95	31,17	98,78	24,20	96,72	27,10	96,33	5,00	94,01
avril	50,20	97,83	266,50	95,78	29,00	98,74	22,80	97,12	28,40	96,42	8,10	90,21
mai	48,30	98,56	283,80	95,86	29,16	98,74	35,80	95,15	40,10	94,56	8,80	89,34
juin	46,70	97,99	250,80	95,26	28,43	98,46	24,80	96,32	27,40	95,94	6,10	91,98
juillet	55,90	97,69	218,60	96,09	31,81	98,44	25,00	96,29	32,20	95,24	7,80	91,32
août	61,40	97,35	236,60	95,66	26,06	98,72	24,60	96,40	28,10	95,87	4,00	94,94
septembre	62,60	97,75	255,40	95,74	28,82	98,69	22,40	96,53	26,40	95,92	6,30	91,99
octobre	49,50	97,83	247,90	95,33	32,83	98,25	28,80	95,48	37,20	94,24	6,00	92,10
novembre	43,00	98,43	239,40	96,22	31,35	98,57	45,80	93,35	63,60	90,82	4,70	93,89
décembre	51,30	98,29	264,30	96,31	29,86	98,82	37,10	95,15	50,20	93,43	3,80	95,91



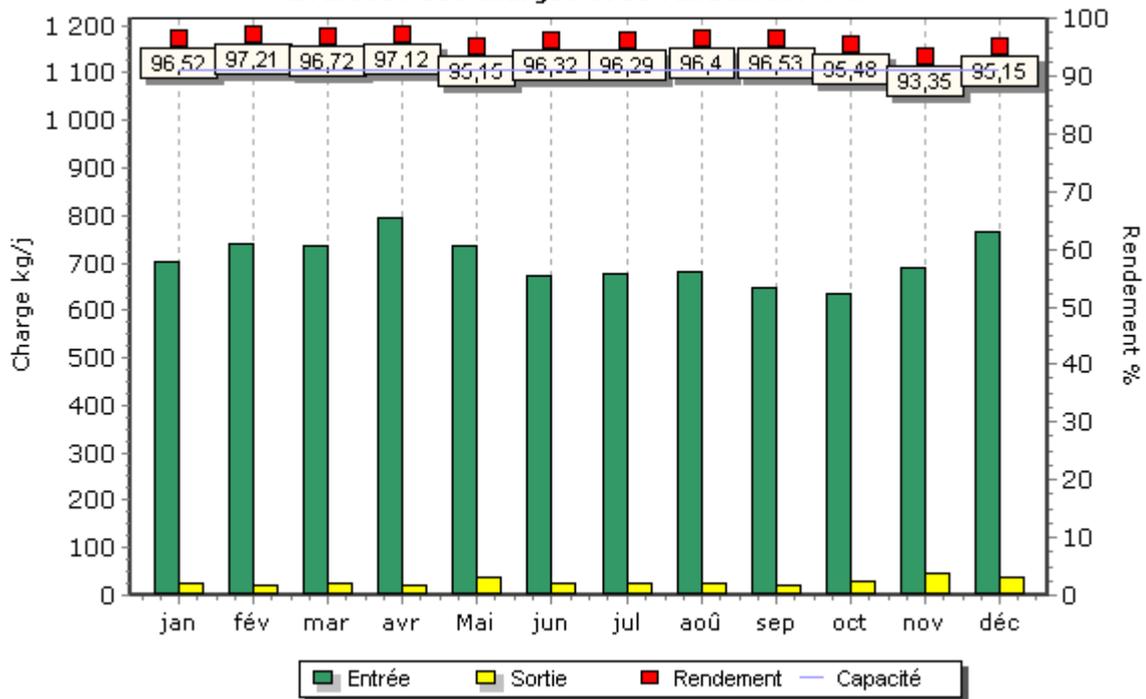
### Evolution des charges et du rendement par paramètre



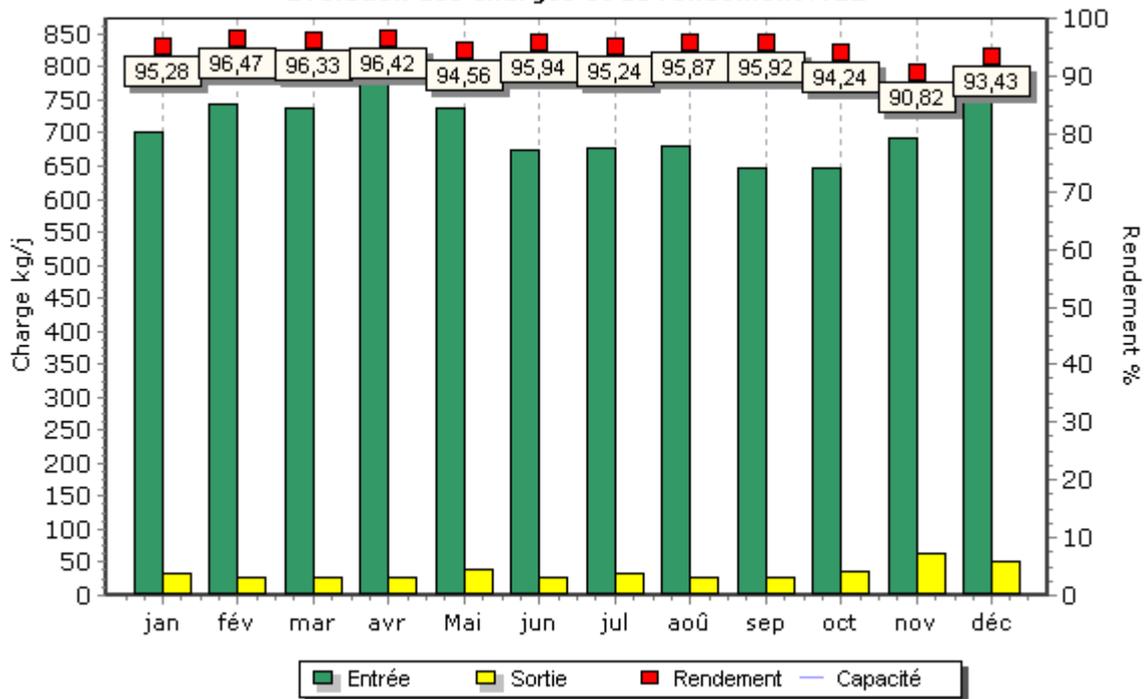
### Evolution des charges et du rendement DBO5



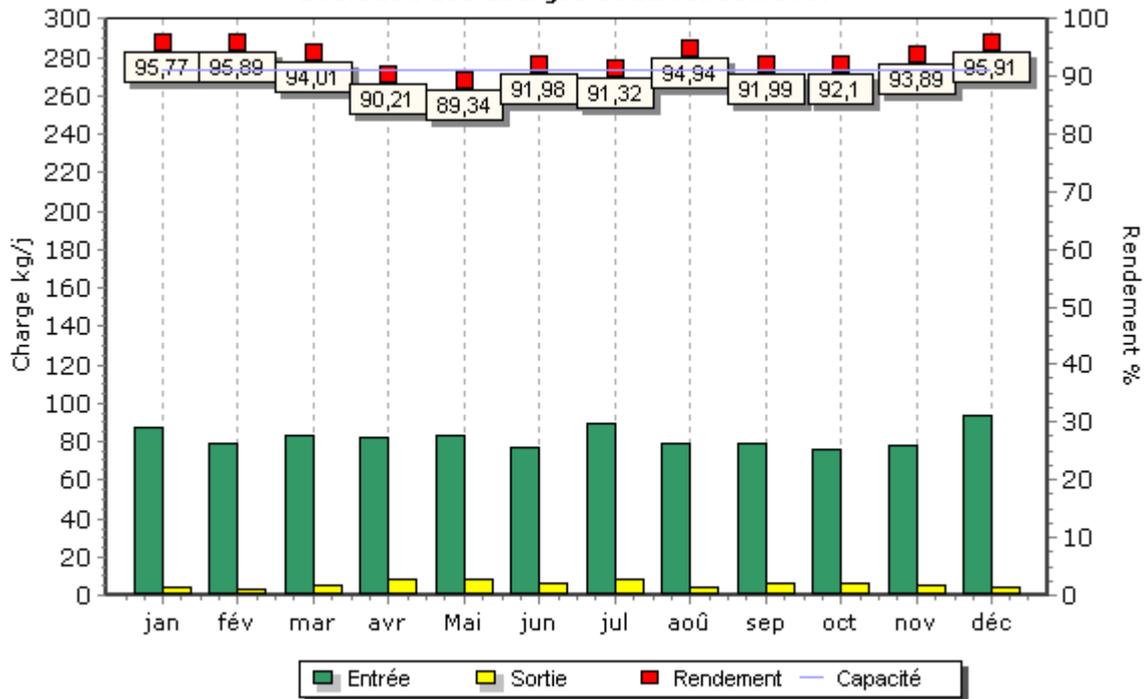
### Evolution des charges et du rendement NTK



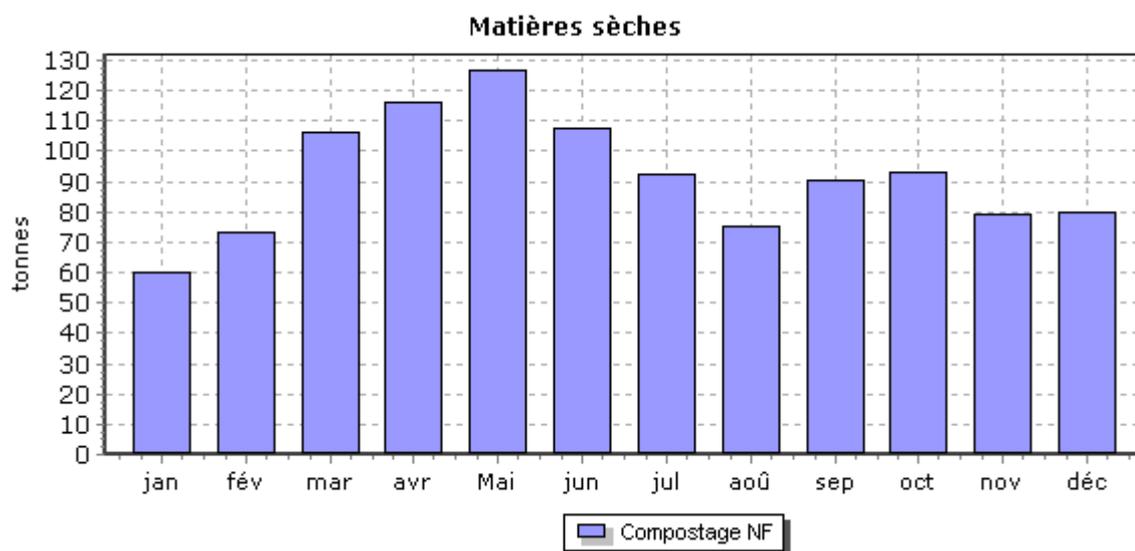
### Evolution des charges et du rendement NGL



### Evolution des charges et du rendement PT



### Boues évacuées par mois



## 6.4. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Usine de dépollution

	2018	2019	N/N-1
<b>NARBONNE (Ville)</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	1 924 479	1 940 858	0,9%

### Poste de refoulement

	2018	2019	N/N-1
<b>PR Robine</b>			
Energie relevée consommée (kWh)	212 517	163 140	-23,2%
Temps de fonctionnement (h)	6 983	5 523	-20,9%

## 6.5. Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

#### Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Délégué prévu à l'article L1411-3 du même CGCT, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2019 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

L'organisation de la Société VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région SUD de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent en effet un des principes majeurs d'organisation de Veolia Eau et de ses sociétés.

Par ailleurs, à l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21ème siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité et d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité.

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

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

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

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

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

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

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

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

### Faits Marquants

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur. Quelques actions complémentaires ont eu lieu en 2019 pour achever ce déploiement et, à ce titre, des coûts de restructuration, par nature exceptionnels, ont été engendrés et repartis entre les contrats de la Société.

#### **1. Produits**

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

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

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

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

#### **2. Charges**

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

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

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

## **2.1. Charges exclusivement imputables au contrat**

Ces charges comprennent :

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

### **2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation**

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

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

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (qui a alors absorbé la Contribution au Service Public de l'Electricité) est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants.

Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif. A ce titre, les CARE présentés au titre de 2019 peuvent comprendre des remboursements obtenus au titre de consommations d'électricité survenues en 2016, 2017 et 2018. Ces régularisations sont imputées au contrat selon les points de livraison de l'électricité consommée.

### **2.1.2. Charges calculées**

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

ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 1 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

**Charges relatives au renouvellement :**

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 2 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après).

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après) ;  
d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

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

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

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

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
  - pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement (calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat majoré de 0,5% pour les investissements réalisés jusqu'au 31.12.2007 et de 1,0% pour les investissements réalisés depuis cette date compte tenu de l'évolution tendancielle du coût des emprunts souscrits par le Groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT). Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité annuelle de 1,5 % indiquée ci-dessus.

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

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

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

#### - Investissements du domaine privé

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

#### - Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

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

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

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2019 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises de plus de 250 M€ de CA (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%, mais aussi sans tenir compte des taux de base plus faibles applicables à de plus petites sociétés ou encore à la première tranche de bénéfice imposable .

## **2.2. Charges réparties**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le coût de ces plateformes intègre à l'origine différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance... Dans une logique de simplification, le coût des plateformes répartie sur chaque contrat est en revanche regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein des dites plateformes donc).

A noter toutefois que dans le contexte de poursuite de la montée en puissance de cette nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : comme en 2018, une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2018. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2019 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

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

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

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

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

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

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats.

## **2.3. Autres charges**

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

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

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

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

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

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2019 au titre de l'exercice 2018.

## **2.4. Autres informations**

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

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

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

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

---

Notes :

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

---

### La couverture des risques

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes ci-après.

Elles ont vocation à couvrir la responsabilité de Véolia Eau qui pourrait être engagée au titre de l'exploitation même du service qui lui est confiée par le contrat de délégation de service public.

Par ailleurs, la collectivité conserve de son côté la responsabilité liée à la propriété de ses ouvrages. En conséquence, il lui appartient de souscrire les polices d'assurance de nature à couvrir les risques liés à l'existence des ouvrages.



Notre référence à rappeler  
dans toute correspondance :

N° souscripteur : F18746E  
N° contrat : 1351.001 / 2 85834  
N°SIREN : 572 025 526

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES  
EAUX**

**21, rue La Boétie**

**75008 PARIS**

Pour tout renseignement contacter :  
Site de gestion  
**SMA SA Grands Comptes Entreprises**  
8 rue Louis Armand - CS 71201  
75738 PARIS CEDEX 15  
Tél : 01.40.59.70.00  
Fax: 01.40.59.70.57

## **CONTRAT D'ASSURANCE RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES NON SOUMIS**

**Attestation d'assurance 2020**  
**Valable à compter du 01/01/2020 jusqu'au 31/12/2020**

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

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

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

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





- 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 Vitrerie Miroiterie y compris façades aluminium

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

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

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





### 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 :

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

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

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

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



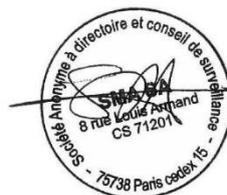


Tous travaux, ouvrages ou opérations de construction ne répondant pas aux conditions précitées peuvent faire l'objet, sur demande spéciale de l'assuré, d'une garantie spécifique, soit par contrat, soit par avenant.

**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 20 décembre 2019

Le Président du Directoire  
Par délégation



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

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

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



Allianz Global Corporate & Specialty SE



**Attestation d'Assurance**

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

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

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

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

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218420** 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)

5 000 000 EUR Par sinistre

**Responsabilité Civile Après-Livraison, Après Réception et Responsabilité Civile Professionnelle**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

5 000 000 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 01/01/2020 au 31/12/2020

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 05/11/2019

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :

Signature autorisée/ Authorised signatory :



Allianz Global Corporate & Specialty SE



**Attestation d'Assurance**

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

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

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

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

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218420** 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 Après-Livraison, Après Réception et 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 01/01/2020 au 31/12/2020

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 05/11/2019

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :

Signature autorisée/ Authorised signatory :





Allianz Global Corporate & Specialty SE

## Attestation d'Assurance

Nous, soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE, Succursale en France**, situé 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

agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, et notamment de :

**VEOLIA EAU – COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**  
21 rue La Boétie  
75008 Paris

sont assurées auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218420** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités en raison de dommages causés aux tiers.

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

### Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) .....50 000 000 EUR par sinistre

### Responsabilité Civile Après-Livraison / Responsabilité Civile Professionnelle

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) .....50 000 000 EUR par sinistre  
et par année d'assurance

Période d'assurance du 01/01/2020 au 31/12/2020 inclus.

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.

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 13 novembre 2019  
Pour la Compagnie



**Allianz Global Corporate & Specialty SE**  
Succursale en France  
1 cours Michelet - CS 30051  
92076 Paris La Défense Cedex  
487 424 608 RCS Nanterre

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  
[www.agcs.allianz.com](http://www.agcs.allianz.com)

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

**SLOW**

ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

Allianz Global Corporate & Specialty SE



### Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

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

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

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

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

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218520** 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 :

Engagement annuel maximum de l'Assureur, toutes garanties confondues : **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 01/01/2020 au 31/12/2020 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2020 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 12/11/2019

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

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  
[www.agcs.allianz.com](http://www.agcs.allianz.com)

## Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

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

**VEOLIA ENVIRONNEMENT**  
21 rue la Boétie  
75008 Paris

agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, et notamment de :

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**  
21 rue la Boétie  
75008 Paris

est assurée auprès de notre Compagnie par un contrat d'assurance de Risques Environnementaux **N°FRL002185-20** couvrant les conséquences pécuniaires de sa Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement, lorsque les dommages résultent d'Atteintes à l'Environnement consécutifs à des faits fortuits prenant naissance sur les sites lui appartenant ou qu'il exploite et résultant des activités assurées.

La garantie s'exerce dans le respect de la législation locale, et à concurrence des montants ci-après :

### **RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT :**

Engagement annuel maximum de l'Assureur, toutes garanties confondues :

**50.000.000 EUR** par sinistre et 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.

Cette attestation est valable du **01/01/2020** au **31/12/2020 inclus**.

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 le 4 décembre 2019

Pour la Compagnie



→ ***Avis des commissaires aux comptes***

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

## 6.6. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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 : 2011**

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

Adresse  
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN  
572025526

Liste des sites certifiés en pages suivantes / List of certified locations on the following pages

(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)

2018-11-11

Jusqu'à  
until

2021-08-20

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probante.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

Franck LEBEUGLE  
Directeur Général d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification



Flâchez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat



# Certificat

## Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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 FR-75008 PARIS

Lista complémentaire des sites certifiés en annexes / Complementary list of certified locations on appendix

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

**Franck LEBEUGLE**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the official electronic certificate on <https://afnor.org> till for an original valid on the certification of registration. The electronic certificate only available on <https://afnor.org>  
afnor is not liable for the company or other. AFNOR Certification n°10001 Certification de Systèmes de Management. France-Approbation n° 0000000000.  
AFNOR Certification n°10001 Management System Certification. France-approval n° 0000000000.  
afnor is not responsible. AFNOR is a registered trademark. CERTIF 10001/11/11/11/11



# Certificat

## Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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 FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It serves for an electronic original with probatory value.

**Franck LEBEUGLE**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Find the certificate electronic, accessible at <https://afnor.org>, but for the terms and conditions of the certification of the organization. The electronic certificate only, available at <https://afnor.org>, allows to read the full description of the certificate. AFNOR Certification is ISO 9001 Certified for the management system. Please refer to <https://afnor.org>.  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2017 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.

## 6.7. Actualité réglementaire 2019

Certains textes présentés ci-dessous ont un impact contractuel. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

### Services publics locaux

#### → *Loi Engagement et Proximité et transfert de compétences*

La loi 2019-1461 du 27 décembre 2019, complétée par une note ministérielle d'information du 29 décembre 2019, modifie certaines modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015. Ces modifications portent essentiellement sur deux éléments du dispositif :

- L'exercice de la "minorité de blocage" prévu par la loi 2018-702 du 3 août 2018 permettant dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes, qui prenait fin initialement au 1er juillet 2019 a été repoussé au 1er janvier 2020.
- Un mécanisme à la carte de "délégation de compétence" est instauré par la loi. Une communauté de communes ou une communauté d'agglomération peut déléguer par convention à l'une de ses communes membres, tout ou partie, de sa compétence eau potable, assainissement ou gestion des eaux pluviales urbaines. En cas de demande de délégation par une commune, le conseil communautaire dispose d'un délai de 3 mois pour statuer et doit motiver tout refus éventuel. Le contenu de la convention est fixé par la loi.

Enfin, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines, inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté d'agglomérations ou communauté de communes, dits "syndicats infracommunautaires" et existant au 1er janvier 2019, sont maintenus pendant une durée de 6 mois suivant la prise de compétence de la communauté d'agglomération ou communauté de communes.

#### → *Commande publique*

Une série de 23 arrêtés et 5 avis sont parus en date du 22 mars 2019 portant diverses modifications mineures du code de la commande publique. Bon nombre de ces dispositions concerne le déroulement formel d'une procédure, notamment, l'accès aux documents de la consultation, les modalités d'ouverture de la copie de sauvegarde ou encore l'envoi d'un accusé de réception électronique.

Le 30 octobre 2019 la Commission Européenne a modifié les seuils applicables aux concessions et aux marchés publics de fournitures, services et travaux qui sont passés respectivement de 5 548 000€ à 5 350 000€ et de 443 000€ à 428 000€.

En fin d'année, le décret 2019-1344 du 12 décembre 2019 a porté à effet du 1er janvier 2020 de 25 000€ à 40 000€ le seuil à compter duquel les acheteurs publics doivent procéder à une mise en concurrence des marchés publics et contrats de concessions.

De même le décret 2019-1375 du 17 décembre 2019 a porté de 209 000€ à 214 000€ le montant des marchés publics devant être présentés au contrôle de légalité, et ceci pour les marchés dont la procédure a été lancée à compter du 2 janvier 2020.

### → **Facturation électronique**

La loi 2019-486 du 22 mai 2019 dite "loi PACTE" modifie quelques dispositions du code de la commande publique mais aussi du code de la consommation principalement en matière de traçabilité de la facturation électronique. Un décret 2019-748 du 18 juillet 2019 apporte des précisions complémentaires.

### → **ICPE / IOTA / Evaluation environnementale**

L'arrêté du 28 mars 2019 (JO du 14 juin 2019) fixe le nouveau formulaire de demande d'autorisation environnementale. Ce formulaire (CERFA n° 15964\*01) a été publié plus de deux ans après l'entrée en vigueur du dispositif. Dans le document Cerfa, on notera notamment :

- l'emploi de l'acronyme AIOT (activités, installations, ouvrages ou travaux), résultant de la volonté de regrouper les ICPE et les IOTA ;
- dans le cadre de la nature de l'objet de la demande, la distinction entre le nouveau projet d'AIOT et l'extension/modification substantielle.

Le décret n° 2029-1352 du 12 décembre 2019 simplifie la procédure d'instruction des demandes d'autorisation environnementale notamment sur la dématérialisation des dossiers de demande d'autorisation et la suppression de certaines consultations jusqu'ici obligatoires.

### → **Amiante**

Un arrêté interministériel en date du 1<sup>er</sup> octobre 2019 (JO du 20 octobre 2019) définit les compétences des laboratoires pour procéder aux analyses des échantillons de matériaux et de produits susceptibles de contenir de l'amiante. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre du repérage de l'amiante avant travaux qui rend obligatoire le recours à des laboratoires, accrédités par le Comité français d'accréditation (Cofrac), pour analyser les prélèvements réalisés par les opérateurs réalisant le repérage de l'amiante.

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

Une décision du 2 décembre 2019 (JO du 8 décembre 2019) porte approbation des mises à jour du fascicule 1 « dispositions générales » et du fascicule 3 « formulaires et autres documents pratiques » du guide d'application de la réglementation anti-endommagement. Cette mise à jour du guide technique d'application fait suite aux évolutions réglementaires intervenues fin 2018.

Dans la continuité des évolutions réglementaires intervenues fin 2018, trois arrêtés sont venus préciser les conditions de délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR). Deux arrêtés du 15 janvier 2019 (JO du 28 février 2019) et l'arrêté du 29 avril 2019 (JO du 25 juillet 2019) fixent la liste des compétences et diplômes professionnels délivrés par les ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur permettant la délivrance de l'AIPR par l'employeur.

L'arrêté du 5 novembre 2019 (JO du 24 novembre 2019) fixe, pour l'année 2019, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

### → **Prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes**

La prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes est une préoccupation croissante des autorités de santé.

- Le décret 2019-258 du 29 mars 2019 précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance et d'intervention autour des nouvelles implantations de moustiques et des cas suspects confiées aux agences régionales de santé pour prévenir les épidémies de maladies vectorielles, ainsi que d'autres mesures de prévention et d'information. Au titre des mesures de prévention, ce décret

mentionne l'article L2213-31 du Code Général des Collectivités Territoriales qui permet au maire de prescrire aux propriétaires de terrains bâtis ou non bâtis, les mesures nécessaires pour lutter, contre l'insalubrité que constitue le développement des insectes vecteurs dans les zones urbanisées. Les zones de stagnation de l'eau y sont identifiées comme des « points à risque ».

- Un premier arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) inscrit la totalité des 101 départements français sur la liste des départements où est constatée l'existence de conditions entraînant le développement ou un risque de développement d'arboviroses transmises par les moustiques et constituant une menace pour la santé de la population.
- Un second arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 28 juillet 2019) précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance entomologique (c-à-d, des insectes), d'intervention autour des détections et de prospection, de traitement et travaux autour des lieux fréquentés par les cas humains de maladies transmises par les moustiques vecteurs.

## Service public de l'assainissement

### → *Facture d'eau et d'assainissement*

Le décret 2019-1356 du 13 décembre 2019 modifie la taxe perçue jusque-là par Voies Navigables de France (VNF) auprès des titulaires d'ouvrages hydrauliques pour la prise d'eau en une redevance de prise et de rejet d'eau. Cette redevance est dorénavant due tant pour le prélèvement que pour l'évacuation des volumes d'eau. Une contre-valeur de la redevance sera répercutée sur chaque abonné des services d'eau et maintenant d'assainissement. Cette redevance dont le montant sera fixé par VNF est applicable à l'exercice 2019.

### → *Economie circulaire, production de biogaz et raccordement*

Deux arrêtés et un décret ont précisés les conditions technico-économiques de raccordement des installations de production de biogaz au réseau de transport et de distribution du gaz naturel.

- L'arrêté du 10 janvier 2019 (JO du 12 janvier 2019) précise le niveau de prise en charge des coûts de raccordement aux réseaux de transport de gaz naturel des installations de production de biogaz, en application de l'article L. 452-1 du code de l'énergie. Les coûts de raccordement s'entendent des coûts du branchement et des coûts du poste d'injection. Le taux de prise en charge est le même que celui applicable au raccordement aux réseaux de distribution, qui avait été fixé par l'arrêté du 30 novembre 2017.
- Le décret 2019-665 du 28 juin 2019 définit les conditions et limites permettant de s'assurer de la pertinence technico-économique des investissements de renforcement des réseaux de gaz nécessaires pour permettre l'injection de biogaz dans les réseaux et précise les modalités de répartition du coût de ces investissements entre les gestionnaires des réseaux et les producteurs de biogaz.
- Un arrêté également en date du 28 juin 2019 (JO du 29 juin) vient préciser les paramètres utilisés pour s'assurer de la pertinence technico-économique des investissements de renforcement des réseaux de gaz nécessaires à l'injection de biogaz dans les réseaux.

### → *Installations d'incinération des déchets*

Prise dans le cadre de la Directive européenne dite « IED » (directive 2010/75/UE relative aux émissions industrielles), la Décision d'Exécution 2019/2010 de la Commission Européenne du 12 novembre 2019 (publiée le 3 décembre 2019) établit les conclusions sur les meilleures techniques disponibles (MTD) pour l'incinération des déchets. Ces conclusions résultent de la révision du document de référence sur les MTD applicables à ce secteur qui datait d'août 2006. Ces conclusions sur les MTD servent de références contraignantes pour la fixation des valeurs limites d'émission (VLE) applicables aux installations concernées.

La mise en conformité des installations avec les nouvelles dispositions doit être assurée dans un délai de quatre ans à compter de la publication.

→ **Expérimentation d'une méthode d'analyse de la DBO**

L'arrêté du 25 septembre 2019 (JO du 4 octobre 2019) modifie l'arrêté du 10 août 2017 relatif à l'expérimentation d'une méthode de détermination de la demande biochimique en oxygène (DBO) par mesure fluorimétrique de la respiration bactérienne dans les stations de traitement des eaux usées urbaines. Ce nouvel arrêté prolonge de deux ans la durée initialement prévue de l'expérimentation et étend celle-ci à toute la France.

→ **Equipements sous pression**

Par une décision mise en ligne le 28 février 2019, la Direction Générale de la Prévention des Risques approuve le guide relatif aux « Inspections réglementaires des équipements sous pression revêtus extérieurement et/ou intérieurement », établi par l'Association pour la qualité des appareils à pression, Ce guide encadre l'application de l'arrêté ministériel du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simples.

## **Assainissement, Biodiversité et Qualité des milieux**

→ **Zones vulnérables et zones sensibles**

Deux arrêtés du 20 février 2019 publiés respectivement aux JO du 23 et 27 février 2019 précisent les actions renforcées à mettre en œuvre dans les zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole ainsi que le contenu du bilan, réalisé par le préfet de région, de la mise en œuvre du dispositif qui réduit la pression d'épandage d'azote de toutes origines de chaque exploitation ou élevage en cas de dépassement de la valeur de référence dans le cadre du dispositif de surveillance de l'azote.

Dans une note technique du 6 juin 2019 (mise en ligne le 10 juin 2019) à destination des Préfets coordonnateurs de bassin, de région et de département, le ministère de la Transition écologique et solidaire incite à la mise à jour rapide des zones sensibles à l'eutrophisation, où le traitement des stations d'épuration doit être renforcé pour limiter les rejets de phosphore et d'azote dans le milieu. Il précise également certaines modalités de calendrier ainsi que les principes à retenir pour le classement de ces zones.

## 6.8. Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

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

Volume total facturé aux usagers du service.

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

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

### **Bilans disponibles :**

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

### **Capacité épuratoire :**

Capacité de traitement des ouvrages d'épuration donnée par le constructeur. Elle s'exprime en capacité épuratoire (kg de DBO5/jour) et en capacité hydraulique (m3/jour) ou en équivalent-habitants.

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

### **Consommateur – abonné (client) :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **DBO5 :**

Demande biochimique en oxygène pendant 5 jours. La DBO5 est l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

### **DCO :**

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

### **Développement durable :**

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

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

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à

l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

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

Il s'agit d'une unité de mesure de la pollution. Un équivalent-habitant correspond au flux journalier moyen de pollution produit par un habitant, soit 60 grammes de DBO5 par jour.

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

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

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

L'échelle est de 0 à 110 points pour les services n'exerçant pas la mission de collecte.

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

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

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

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

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

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

#### **MES :**

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

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

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement. Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

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

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

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

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

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

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

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

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de

collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Taux d'impayés [P257.0] :**

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

#### **Taux de réclamations [P258.1] :**

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

d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (Arrêté du 2 mai 2007).

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020



ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

## Ressourcer le monde

Crédits photos : © Gettyimages

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

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