



Extrait du registre des délibérations

Le Président soussigné, certifie que le présent acte
reçu par le représentant de l'Etat le 07 JUIL. 2021
et publié le : 08 JUIL. 2021 est exécutoire.

Séance du mercredi 30 juin 2021

Question n° 3 Rapport du délégataire Véolia eau 2020 de la délégation du service public d'assainissement collectif

Le Conseil communautaire s'est réuni le mercredi trente juin deux mille vingt et un à dix-huit heures, salle de bal à Saint-Amand-Montrond.

<u>COMMUNES</u>	<u>TITULAIRES</u>	<u>REEMPLACANTS</u>
ARPHEUILLES	Monsieur Pascal AUGENDRE	
BESSAIS-LE-FROMENTAL	Monsieur Serge AUDONNET	
BOUZAIS	Monsieur Olivier PARILLAUD	
BRUÈRE-ALLICHAMPS	Monsieur Roger DAGHER	
CHARENTON-DU-CHER	Monsieur Pascal AUPY Madame Colette PY	
COLOMBIERS	Monsieur Daniel BÔNE	
COUST	Monsieur Pascal COLLIN	
DREVANT	Monsieur Patrick BIGOT	
FARGES-ALLICHAMPS	Madame Édith MICHELIC	
LA CELLE	Monsieur Philippe AUZON	
LA GROUTTE	Monsieur Philippe PERRICHON	
MARÇAIS	Madame Michelle RIVET	
MEILLANT	Madame Marie-Claude JULIEN	
NOZIÈRES	Monsieur Franck DAUMIN	Absent
ORCENAI	Monsieur Yann CADIER	
ORVAL	Madame Clarisse DULUC Monsieur Alain ANDRIAU Madame Françoise GONNET	Pouvoir à Clarisse DULUC
SAINT-AMAND-MONTROND	Monsieur Emmanuel RIOTTE Madame Jacqueline CHAMPION Monsieur Francis BLONDIEAU Madame Florence COMBES Monsieur Geoffroy CANTAT Madame Isabelle CHAPUT Monsieur Raphaël FOSSET Madame Sophie CUINIERES-MARTINAT Monsieur Jean-Claude LAUNAY Madame Malika LACH-HAB Monsieur Didier DEVASSINE Madame Noura ANGLADE Monsieur Philippe MARME Madame Marie-Catherine MALTRE-PIREYRE Madame Marie BLASQUEZ Monsieur Yves PURET Madame Jennifer TIXIER	Pouvoir à Didier DEVASSINE Absente Pouvoir à Didier DEVASSINE Pouvoir à Noura ANGLADE Pouvoir à Marie BLASQUEZ
SAINT-PIERRE-LES-ÉTIEUX	Monsieur Claude AUBAILLY	
VERNAIS	Monsieur Charles ADOLPH	

Membres en exercice : 38
Membres présents : 31
Membres votants : 36

Secrétaire de séance : Madame Jennifer TIXIER

Date de la convocation : 23 juin 2021
Date de l'affichage : 23 juin 2021

Accusé de réception en préfecture
018-200036135-20210630-20210630-Quest3-DE
Date de télétransmission : 07/07/2021
Date de réception préfecture : 07/07/2021

Extrait du Registre des délibérations

Séance du mercredi 30 juin 2021

Question n° 3

**Rapport du délégataire Véolia eau 2020 de la délégation
du service public d'assainissement collectif**

Monsieur Daniel BÔNE, Président, présente ce dossier.

Vu la loi Sapin n° 93-122 du 29 juin 1993,


vu la loi Mazeaud n° 95-127 du 8 février 1995,

vu l'article L 1411-3 du Code général des collectivités territoriales,

vu les statuts de Cœur de France,

le rapport d'activité 2020 de Véolia eau, délégataire du service public d'assainissement collectif, est communiqué (*document joint à la synthèse*),

Le Conseil communautaire donne acte à Monsieur le Président de la communication du rapport du délégataire du service public d'assainissement collectif (*document joint*).

Le Président

Daniel BÔNE



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU COEUR DE
FRANCE




Accusé de réception en préfecture
 016-2003813-2022-09-06-2021-06-930_Coam13a-DE
 Date de télétransmission : 07/07/2022
 Date de dépôt en préfecture : 07/07/2021

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.

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

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du déléguataire 2020

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Déléguataire** pour l'année 2020. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'eau.

Cette année 2020, si particulière, a mis à rude épreuve nos liens sociaux comme nos modèles économiques. Au plus fort de la crise de la Covid-19, nos équipes ont été mobilisées 24h/24 pour assurer la performance des services essentiels que nous fournissons à vos administrés. Du national au local, des cellules de pilotage de la crise ont été mises en place pour assurer le plan de continuité des activités. Cette crise a confirmé notre réactivité, notre ancrage territorial et la proximité avec vous, clients, ainsi qu'avec les usagers du service, citoyens-consommateurs. A ce propos, 93 % des Français*, interrogés à l'issue du premier confinement, estiment que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service.

Cette crise a aussi été un puissant accélérateur dans la prise de conscience des impératifs écologiques et de leurs conséquences sur nos sociétés. Chez Veolia, nous sommes plus que jamais convaincus du caractère essentiel de nos métiers : pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement pour tous ; pour lutter contre le réchauffement climatique et pour accompagner nos clients, collectivités et industriels, à s'y adapter ; pour contribuer, à long terme, en tant que partenaire durable du service public, à la résilience et à l'attractivité des territoires. Nous sommes pleinement engagés dans la transformation écologique afin d'offrir aux collectivités des solutions innovantes pour faire face aux défis à venir.

Aujourd'hui, grâce à notre nouveau projet stratégique « Impact Eau France », nous sommes prêts à faire de l'eau un accélérateur de cette transformation écologique à la fois verte et inclusive. Nous prenons notamment 5 engagements climats à horizon 2023, sur l'empreinte carbone, le prélèvement de la ressource en eau, la biodiversité, la formation des salariés et l'accompagnement des consommateurs.

L'eau, à la fois « marqueur » du changement climatique et bien essentiel du quotidien, doit répondre à des attentes et des usages toujours plus nombreux : sécurité et qualité de l'eau distribuée, lutte contre les foyers de chaleur, réutilisation des eaux usées, gestion des nouveaux polluants... – sans compter l'attente légitime, de la part du consommateur, d'une expérience client innovante et agile, mais aussi inclusive et solidaire.

Les femmes et les hommes de l'activité Eau France de Veolia, représentés par notre Directeur de Territoire, sont à vos côtés pour vous permettre de répondre à ces défis et d'anticiper ceux à venir. Soyez certain de leur engagement pour construire avec vous, pour votre territoire et ses habitants, les solutions durables les plus adaptées à votre service d'eau.

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, Eau France

**Selon le baromètre C.I.Eau / Kantar « Les Français et l'eau », 2020.*

PRESENTATION Eau France

Au cours des quatre dernières années, « Osos 20/20 1 », notre précédent projet stratégique, a permis de redonner des bases solides à l'Eau France pour accompagner nos clients.

Au cœur de cette transformation se trouve l'écoute de toutes nos parties prenantes :

- ✓ de nos clients collectifs, avec de nouveaux « Contrats de Service Public » sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypermision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous.
 - ✓ des citoyens-consommateurs, avec un principe de « Relation Attentionnée » qui nous invite à prendre en compte leur satisfaction et leurs réclamations, pour améliorer toujours davantage le service, mieux anticiper leurs besoins, développer de nouveaux services et de leur donner les moyens de s'informer et d'agir sur leur consommation d'eau, leur « empreinte eau ».
 - ✓ des territoriales et des industriels, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques.
 - ✓ de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de travailler en sécurité, de se former, de s'engager et de grandir dans l'entreprise, avec plus de responsabilités confiées à ceux qui agissent sur le terrain, directement à vos côtés.
- Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec « Impact Eau France » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique et ainsi être « créateurs d'utilité ».

✓ Par une transformation verte : en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat.

✓ Par une transformation inclusive au sens large : en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en nous appuyant sur leurs différences, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

Veolia est le leader et LA référence du cycle de l'eau en France, pour le compte des collectivités publiques et des Industriels.

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

24,9 millions de personnes desservies en eau potable
2051 usines de dépollution des eaux usées gérées
6,9 millions de clients abonnés
14,8 millions d'habitants raccordés en assainissement
1,6 milliard de m ³ d'eau potable distribués
1,2 milliard de m ³ d'eaux usées collectées et dépolluées
2172 usines de production d'eau potable gérées

Contribuer au progrès humain, une raison d'être qui résonne dans l'opinion

La raison d'être de Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. C'est dans cette perspective que Veolia se donne pour mission de « Ressourcer le monde », en exerçant son métier de services à l'environnement.

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

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	8
1.1 Un dispositif à votre service.....	9
1.2 Présentation du contrat	18
1.3 Les chiffres clés.....	19
1.4 L'essentiel de l'année 2020.....	20
1.5 Les indicateurs réglementaires 2020.....	25
1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020	26
1.7 Le prix du service public de l'assainissement.....	28
2. LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION.....	29
2.1 Les consommateurs et l'assiette de la redevance	30
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	32
2.3 Données économiques.....	34
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	35
3.1 L'inventaire des installations.....	36
3.2 L'inventaire des réseaux.....	38
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine	39
3.4 Gestion du patrimoine.....	41
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE.....	54
4.1 La maintenance du patrimoine	55
4.2 L'efficacité de la collecte	60
4.3 L'efficacité du traitement	65
4.4 L'efficacité environnementale.....	105
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	106
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	107
5.2 Situation des biens	110
5.2 Sécurité des Hommes : La Responsabilité de chacun.....	119
5.3 Les investissements et le renouvellement	120
5.4 Les engagements à incidence financière	121
6. ANNEXES.....	124
6.1 La facture 120 m ³	125
6.2 Les données consommateurs par commune	133
6.3 Le synoptique du réseau.....	134
6.4 Le bilan qualité par usine	142

6.5	Le bilan énergétique détaillé du patrimoine.....	156
6.6	Annexes financières.....	160
6.7	Reconnaissance et certification de service.....	170
6.8	Actualité réglementaire 2020.....	173
6.9	Glossaire.....	178
6.10	Autres annexes.....	182

1

L'ESSENTIEL DE
L'ANNÉE



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

1.1 Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL



TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



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

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

- ✓ sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

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

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



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

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

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS CÔTÉS

NOTRE ÉQUIPE AU SERVICE DU TERRITOIRE

MANAGERS DE SERVICE LOCAL

ANTOINET SAUDON
Directeur de l'entretien
et de la maintenance
des ouvrages
02 48 96 99 11
msa@veolia.fr

JEAN-PHILIPPE LABRUNA
Directeur Développement
non-id@veolia.com
06 54 83 73 36

VINCENT CASSTON
Directeur des opérations
vcc@veolia.com
06 09 96 47 31

AUDREYSEN TOBEAU
Directeur Consommateurs
audreys@veolia.com
06 27 19 29 88

CHARLES BOURN
Eau et Eau
cbe@veolia.com
06 29 27 79 89

SHOON BIVAL
L'eau
sbo@veolia.com
07 79 31 44 23

ANTOINET VANDIER CARIERE
STEP, Châssis Métropole
avc@veolia.com
06 29 79 33 83

HELEN GABRIELEM
Travaux Eau et Eau
hga@veolia.com
06 32 69 63 89

ALEXANDRE BASCHIER
Société Eau
ab@veolia.com
06 37 96 06 79

ROMAIN CASABONNET
Eau
rc@veolia.com
06 32 69 63 79

Contact
Consommateurs
02 48 96 99 11
cs@veolia.fr

Siège de la Région
Centre Ouest
02 48 96 99 11
cs@veolia.fr

Siège du Territoire
Bleuette St-Amand Berry
02 48 96 99 11
cs@veolia.fr

Veolia Eau
France
02 48 96 99 11
cs@veolia.fr

SERVICE CHER BERRY



CHAMBONNET Romain
Manager de Service Local



BAL Sébastien

Anc & Contrôle
branchements



BIDAULT Pascal

Travaux Réseaux



MARTIN Pierre-Yves

Niveau
secteur Mérondes



BRUNEL Eric

Niveau
secteur St Amand



FLOREANI Loïc

Exploitation Eau &
Assainissement



ACCOLAS Jean-François

Electro-maintenance



FISCH Brigitte
Responsable
Consommateurs

NOTRE ORGANISATION

Notre organisation répond au principe managérial de la pyramide Inversée. Loin d'être théorique, ce concept structure de façon très concrète l'entreprise.

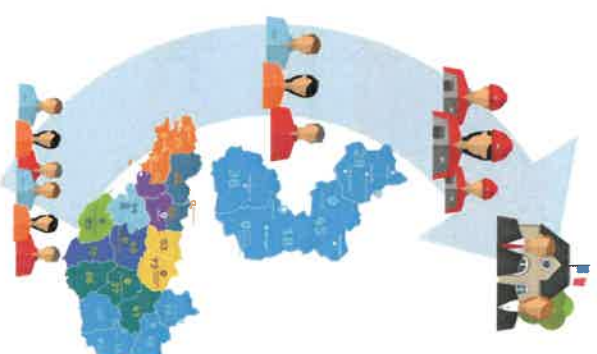
Les solutions sont plus efficaces si l'on confie leur identification et leur mise en œuvre à ceux qui sont directement confrontés aux problématiques qu'elles permettent de résoudre. Avec cette démarche, le manager délègue l'action passant du statut de « chef » à celui d'assistant au service de ses équipes.

Traduit sur le plan organisationnel, ce principe concentre toute l'entreprise en direction des équipes opérationnelles (SERVICES LOCALUX), c'est-à-dire celles qui exploitent les services qui nous sont confiés par nos clients collectifs.

Ce principe revient à axer toute l'entreprise sur la satisfaction de nos clients.

Pilier de cette organisation, le TERRITOIRE BEAUCHE SOLOGNE BERRY regroupe l'ensemble des ressources permettant aux SERVICES LOCALUX de réaliser leurs missions, dans le respect des engagements contractuels. Son siège est basé à OLIVET (45).

Le TERRITOIRE bénéficie de l'assistance de la RÉGION CENTRE OUEST. Située à Razé, elle relaie auprès de lui la stratégie nationale (sécurité, QSE, RH...), impulse, mutualise les expériences et les innovations, mobilise, au service du TERRITOIRE et donc des SERVICES LOCALUX, les ressources et les expertises du groupe Veolia.

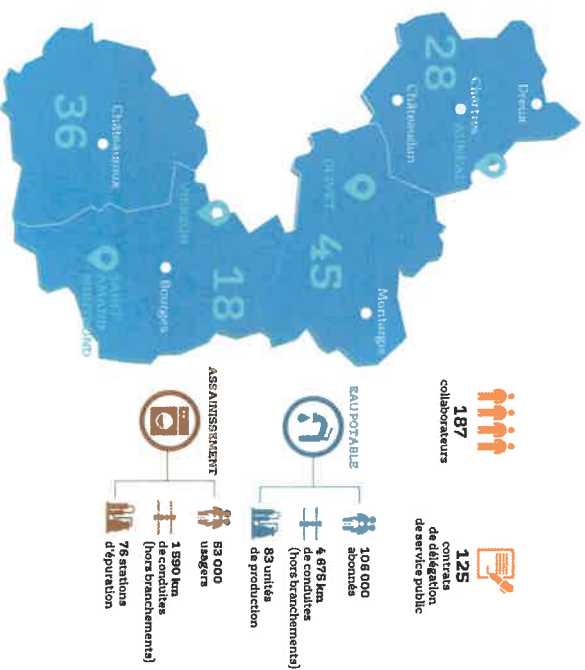


LE TERRITOIRE BEAUCE SOLOGNE BERRY

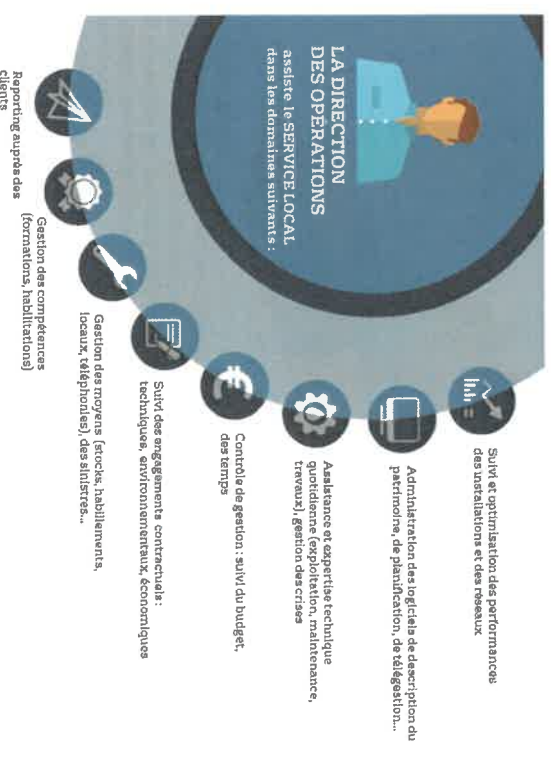
Facilitateur au quotidien, il apporte au SERVICE LOCAL les moyens et les expertises nécessaires à l'exécution et la gestion de ses missions. Le SERVICE LOCAL bénéficie ainsi, avec les autres services locaux du territoire, de ressources et d'expertises dont il ne pourrait se doter en propre, dans des conditions économiques acceptables par nos clients collectifs.

Il est structuré autour de 3 pôles experts :

- la direction des opérations,
- la direction des consommateurs,
- la direction du développement.



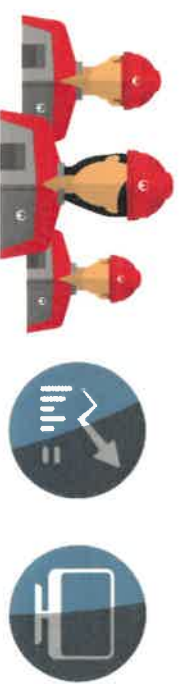
LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES OPÉRATIONS



La direction des opérations gère nos logiciels métiers pour le compte du SERVICE LOCAL, afin qu'il bénéficie de leurs fonctionnalités, notamment de la planification.

Dans le cadre d'une reprise de contrat : la direction des opérations et les responsables exploitation et maintenance du SERVICE LOCAL, audient le patrimoine et les process, passent en revue le contrat. Ils définissent des gammes d'exploitation et de maintenance qui précèdent, pour chaque équipement/phase de process les interventions à réaliser ainsi que leur périodicité. Ces gammes sont définies sur la base de standards métiers, d'obligations réglementaires, de normes constructeurs et de nos retours d'expérience. Des gammes sont également définies pour les analyses réglementaires de l'eau et celles inscrites dans notre programme d'auto-surveillance.

La direction des opérations intègre ces gammes dans les logiciels d'exploitation, de maintenance et d'analyse qui éditent automatiquement les plannings d'intervention et, après validation par le SERVICE LOCAL, les ordres d'intervention des agents.



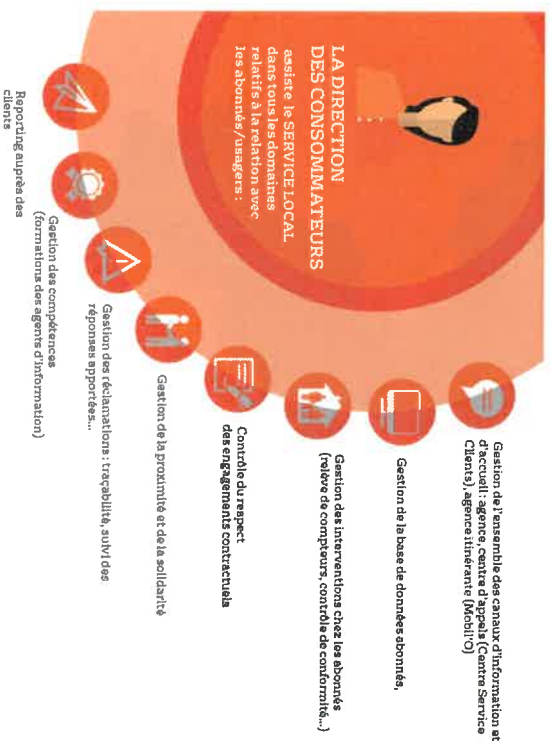
Tout au long du contrat, la direction des opérations effectue les mises à jour des logiciels, intégrant les modifications apportées au patrimoine (à la suite de travaux par exemple) et les observations

transmises en ligne, par les agents, dans leurs rapports d'intervention. Elle exploite selon le même principe le SIG (migration et mise à jour en continu des données et met à jour les plans (plans de récolement, sectorisation, étages de pression...)). Elle apporte aussi son expertise pour la gestion des automates et capteurs (choix d'implantation, paramétrages, interface avec le logiciel de télégestion...).

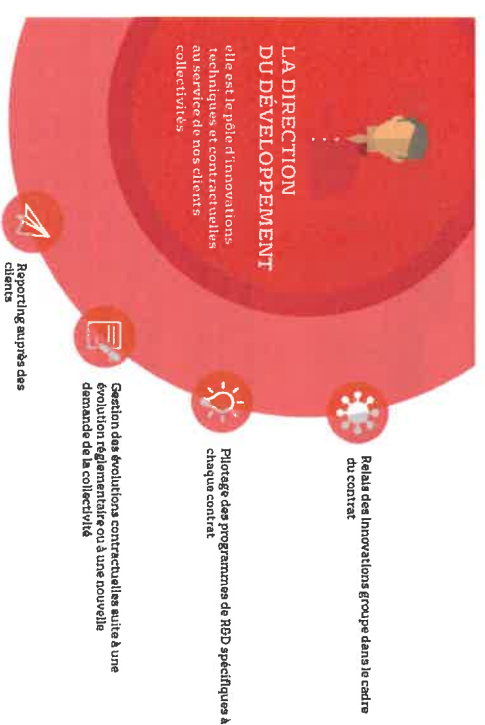
Chaque logiciel permet l'édition de statistiques et de tableaux de bords qui alimentent notre reporting vers la collectivité. Leur analyse nous permet de contrôler la bonne exécution du service mais aussi de détecter des tendances, des problèmes récurrents. Elles aident à la prise de décision : renforcer une gamme de maintenance ou d'exploitation, effectuer un diagnostic ou une campagne de recherche ciblée, proposer une adaptation de la stratégie de renouvellement...

A partir de ces données, la direction des opérations exploite enfin, avec le SERVICE LOCAL, nos applications prospectives comme les modèles mathématiques (hydraulique, qualité, pression...) ou nos modules de hiérarchisation de travaux.

LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES CONSOMMATEURS



LES MISSIONS DE LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT



LA RÉGION CENTRE-OUEST

La RÉGION CENTRE-OUEST comporte elle aussi une direction des opérations, une direction des consommateurs et une direction du développement. Celles-ci apportent assistance aux 9 TERRITOIRES qui la composent.

La RÉGION diffuse auprès d'eux des retours d'expériences et d'innovation (régionaux, nationaux et internationaux).

Elle dispose d'experts de pointe sur des sujets ou pour des besoins ponctuels et très spécialisés. Ainsi, la direction des opérations régionale dispose des compétences permettant, par exemple, la création des modèles mathématiques hydrauliques ou qualité.

La RÉGION assure en direct, pour l'ensemble des territoires, la direction des ressources humaines et la direction financière.

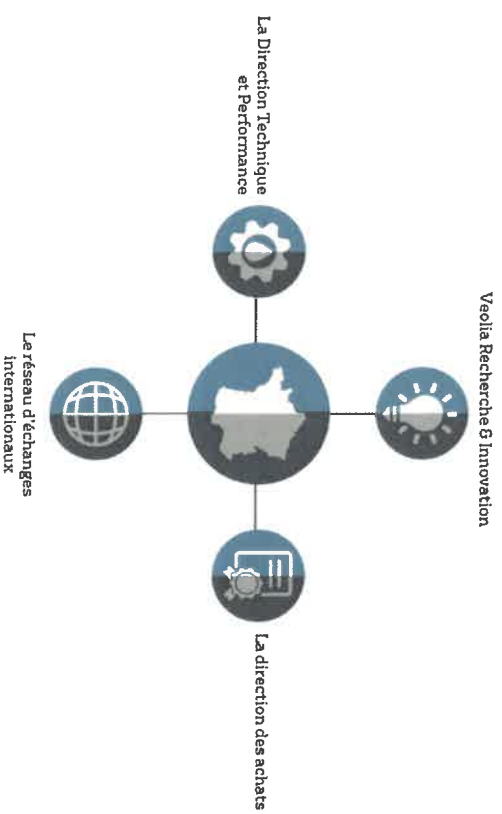


LA DIRECTION NATIONALE

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.

Elle impulse et manage les grandes politiques structurantes du groupe (sécurité, social, environnement et santé, QSE...).

Elle anime un vaste réseau d'échanges de pratiques et d'expériences nationales et internationales. Elle assure les missions de veille technologique, sanitaire, réglementaire... Elle pilote des programmes de recherche et d'études appliqués aux problématiques rencontrées par les SERVICES LOCAUX.



1.2 Présentation du contrat

Données clés

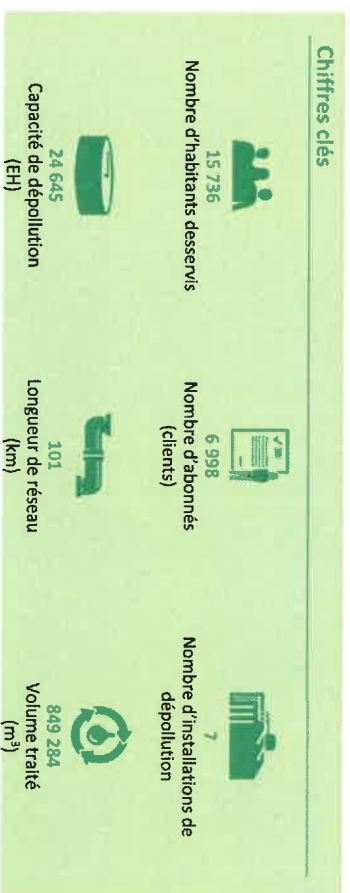
✓ Délégitaire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	BESSAIS LE FROMENTAL, CHARENTON DU CHER, COUST, DREVANT, MARCAIS, MIELLANT, ORCENAIS, ORVAL, SAINT AMAND MONTROND, SAINT PIERRE LES ETIEUX
✓ Numéro du contrat	K8111
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/07/2020
✓ Date de fin du contrat	30/06/2040

✓ Les engagements vis-à-vis des tiers

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
Réception d'effluent	SITA CENTRE OUEST (société)	Convention de réception des lixiviats du CSD d'Orval sur la STEP de Saint Amand Montrond

1.3 Les chiffres clés



1.4 L'essentiel de l'année 2020

1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

→ *Les collaborateurs VEOLIA mobilisés pour assurer les services essentiels.*

Assurer la continuité du service public de l'eau et de l'assainissement, et protéger la santé de nos salariés et de nos clients ont été les deux priorités qui ont guidé notre organisation et les procédures mises en œuvre dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

Pendant le premier confinement du 17 mars au 10 mai 2020, notre Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été adapté à la propagation du virus SARS-CoV2 et aux dispositions prises par le gouvernement et les autorités sanitaires au fil de l'évolution de la pandémie dans les différentes régions de France métropolitaine et d'outre-mer et de l'évolution des connaissances scientifiques.

Dans ce premier temps, seules les activités ci-dessous ont été maintenues afin d'assurer la continuité de service :

- les interventions d'urgences,
- les tâches préventives et de maintenance qui ont pour but de réduire les risques de multiplications des situations d'urgence,
- les tâches préventives et d'entretien permettant de conserver l'intégrité et la performance de nos installations (réseaux, équipement, usines...etc.) et anticiper une reprise de l'activité dans les meilleures conditions possibles,
- auprès des consommateurs : continuité du service aux consommateurs et aux collectivités, facturation et maîtrise des flux financiers, prise en compte des demandes avec priorité aux urgences,
- fonctions support de l'entreprise : continuité de toutes les tâches en lien avec les salariés, fournisseurs, administrations, prestataires, organismes sociaux...

Quelques missions ont été interrompues :

- les interventions au domicile des consommateurs en-dehors des urgences,
- les opérations non essentielles à la continuité du service.

Dès que la reprise des activités fut possible : un plan de reprise d'activité (PRA) a été élaboré. Cette « Reprise d'Activité » s'est opérée en suivant un mode opératoire dont les lignes directrices étaient claires mais flexibles, afin d'une part d'intégrer les consignes évolutives données par les pouvoirs publics et d'autre part de capitaliser en temps réel sur les retours d'expérience remontés du terrain et analysés (puis déployés à grande échelle le cas échéant) par les experts du Groupe Veolia pilotant la cellule de crise de l'entreprise.

Ce mode opératoire portait sur les grands thèmes suivants :

- Les mesures de prévention et de suivi sanitaire (masques, équipements de protection individuelle, distanciation sociale, gestion des espaces partagés, proposition de tests de dépistage, accompagnement grâce à des formations spécifiques, etc.) ;
- Les mesures générales d'organisation pour les prochaines étapes de la pandémie avec adaptation des activités et de leur reprise en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et sociale ;
- Le maintien des cellules de crise de Veolia dans un fonctionnement allégé afin de suivre précisément l'évolution de la situation et anticiper les actions à mettre en place ;
- Les points particuliers d'attention et déclinaisons spécifiques (accompagner les managers dans l'animation de leurs équipes, assurer une programmation glissante des effectifs et des activités, adapter les relations consommateurs, intensifier la gestion des fournisseurs et des approvisionnements) ;
- Le suivi du risque de cyber-sécurité et la capacité de fonctionnement digital des activités à distance ;

- Les engagements contractuels et réglementaires.

Notre approche a consisté à réduire autant que possible les retards, les ajustements de calendriers et d'objectifs, et les risques de maîtrise des contraintes d'exploitation tout en visant le plus haut niveau de service possible, et en maintenant l'ensemble des process et traitements en fonctionnement. Cela n'a pu se faire que grâce à l'implication sans faille des équipes et au prix d'impacts économiques importants pour adapter notre activité aux exigences de la réglementation d'urgence tout en étant précurseurs sur les précautions mises en œuvre pour adapter nos interventions dans le cadre pandémique.

Notre mission de service public inclut bien sûr aussi la nécessité d'accompagner au mieux les citoyens-consommateurs pendant ces périodes difficiles. Nos équipes dédiées aux relations avec les consommateurs ont donc ajusté leur organisation et redéployé leur activité, pour répondre aux différents enjeux d'adaptation qu'exigent le contexte épidémique et ses multiples répercussions :

- Maintenir les dispositifs d'accueil téléphonique
L'ensemble de nos centres de relation client ont toujours maintenu leur activité de traitement des demandes d'intervention les plus urgentes (manque d'eau, fuites ou encombrement des évacuations d'eaux usées). Un effort conséquent d'information des consommateurs les a parallèlement incités à recourir en priorité aux services digitaux mis à leur disposition, pour les demandes n'ayant pas de caractère d'urgence.

- Resserrer les liens avec les consommateurs
Dans cette situation exceptionnelle, nous avons adapté nos modes classiques d'échanges avec les consommateurs pour maintenir et même renforcer le lien avec leur service d'eau.

Pour les accompagner au jour le jour, les aider à bénéficier au mieux de leurs services d'eau et d'assainissement (ex : garantie sanitaire de l'eau du robinet, conseils d'hygiène en confinement, impératif de jeter les lingettes à la poubelle et non dans les toilettes...), ou encore leur simplifier la vie en les orientant vers les modes d'interaction les mieux adaptés au contexte du confinement du printemps 2020, nous avons multiplié nos communications, via différents canaux (rubrique dédiée sur eau.veolia.fr/infos-covid-19, 8 lettres d'informations digitales, e-mailings, SMS, réseaux sociaux, infros sur factures...).

Les consommateurs ont d'ailleurs apprécié l'accompagnement resserré qui leur a été proposé durant la première phase de l'épidémie, au printemps, puisque suite à une enquête qui leur a été soumise dans notre lettre d'information « Covid-19 » de début juin 2020, 95 % des répondants nous ont dit avoir apprécié recevoir de l'information et des conseils, durant la période d'urgence sanitaire.

Au-delà, les experts de Veolia Eau ont apporté tout leur concours aux pouvoirs publics pour éclairer les prises de décisions des différentes administrations compétentes et l'entreprise a également mis en tant que de besoin ses moyens logistiques à disposition d'opérateurs plus locaux (régies ou autres) par exemple pour mettre en œuvre les premières distributions de masques.

Même si le contexte impose la plus grande humilité, l'ensemble des collaborateurs ressent aujourd'hui une légitime fierté lorsqu'ils les Français reconnaissent à 93 % que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service. Cela n'aurait pu être possible sans le savoir-faire de Veolia en matière de gestion de crise ni sans l'engagement de l'ensemble des collaborateurs.

A noter enfin que les impacts économiques liés à l'adaptation du service aux contraintes extérieures qui s'imposent à nous dans le contexte du Covid-19, revêtent un caractère ponctuel ou récurrent. Ils peuvent rendre nécessaires des discussions contractuelles pour rechercher avec les Collectivités co-contractantes

l'indispensable équilibre économique qui nous permette, ensemble, de poursuivre la qualité du service rendu.

Sur ce sujet, un guide juridique a été publié par l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD), fondation au sein de laquelle collaborent, des associations de Collectivités et d'Élus, des entreprises publiques et privées, et différents services de l'État.

Ce précis « permet de rappeler les règles de droit qui prévoient une indemnisation des cocontractants de l'administration en pareil cas, de même que l'effort de justification et d'explicitation que doivent fournir ceux-ci en contrepartie ».

→ *Diagnosics organes en mouvement / machines tournantes*

Conscient des enjeux de sécurité et de santé au travail, Veolia a lancé en 2019 une opération systématique de diagnostics sur les organes en mouvement / machines tournantes qui s'est poursuivie en 2020. Celle-ci concerne l'ensemble des installations exploitées dans le cadre des contrats de délégation de service public de distribution d'eau potable/d'assainissement passés avec les collectivités.

Considérant la réglementation spécifique, la campagne menée par Veolia sur les organes en mouvement / machines tournantes concerne plus particulièrement les normes et dispositifs couvrant le risque mécanique.

L'objectif des diagnostics réalisés est d'évaluer les éventuels travaux de remise en conformité sur le risque mécanique suivant les 3 axes majeurs que sont :

- le(s) dispositif(s) de séparation des sources d'énergie (consignation),
- la commande d'arrêt d'urgence,
- les protections contre l'accessibilité aux organes en mouvement (protecteurs fixes ou protecteurs mobiles).

Le risque mécanique est l'un des plus importants lors de tout contact avec un équipement de travail.

Les blessures peuvent être dues à l'action mécanique d'éléments de machines, d'outils, de pièces, de matériaux solides ou de fluides projetés, via les éléments de transmission (chaînes, courroies, engrenages...), les organes et éléments en mouvement ou encore liées à une erreur d'attention.

Dans ces situations, l'opérateur peut alors être victime d'écrasement, happement, coupure, il peut être entraîné, emprisonné... Les conséquences peuvent être très graves (doigts ou membres écrasés, amputations), voire dramatiques (décès).

En 2021, en étroite relation avec les clients concernés, les opérations de levées progressives des non-conformités visant le risque mécanique sur les équipements vont se poursuivre. Parallèlement, en 2021, la campagne de diagnostics entre dans une seconde phase visant à diagnostiquer les installations autres que les stations d'épuration et usines de production.

Les solutions techniques et les coûts associés de ces remises en conformité vous seront présentés dans les mois à venir.

1.4.2 Propositions d'amélioration

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

Valorisation agricole des boues d'épuration.

Le cadre législatif et réglementaire relatif à la valorisation agricole des boues d'épuration a connu d'importantes évolutions durant l'année 2020 et d'autres évolutions sont attendues durant l'année 2021.

Dans une instruction adressée aux Préfets en date du 2 avril 2020, confirmée par l'arrêté du 30 avril 2020, le gouvernement a suspendu l'épandage des boues produites par les stations d'épuration urbaines qui n'ont pas fait l'objet d'une étape de traitement ayant garanti leur complète hygiénisation et extraies depuis le début de l'épidémie Covid-19.

Cette suspension s'inscrit comme une mesure de précaution visant à limiter la propagation de la Covid-19. Elle demeure applicable et est susceptible de le demeurer jusqu'à la fin de l'épidémie actuelle. Un nouvel arrêté devrait venir préciser les critères d'innocuité sanitaire que devront satisfaire les boues d'épuration non-hygiénisées ou partiellement hygiénisées avant leur valorisation agricole.

L'arrêté du 15 septembre 2020 est venu préciser les conditions de stockage des boues d'épuration afin de garantir leur traçabilité à travers une répartition en un ou plusieurs lots dûment identifiés. Cet arrêté encadre notamment les conditions d'admission sur une même installation de stockage de boues issues de plusieurs stations de traitement des eaux usées. Enfin, ce même arrêté précise les modalités de dépôt temporaire de boues sur les parcelles d'épandage.

D'autre part, les lois EGALIM du 30 octobre 2018, AGEC du 10 février 2020 (relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire) ainsi que l'ordonnance du 29 juillet 2020 (relative à la prévention et à la gestion des déchets) vont modifier le cadre réglementaire régissant les conditions de retour au sol des boues d'épuration produites par les installations d'assainissement et, ce, à travers des textes réglementaires (décrets, arrêtés) dont les publications sont attendues en 2021. Ces évolutions réglementaires ne seront connues avec certitude qu'après leur publication et Veolia mettra son savoir-faire et ses expertises pour vous accompagner dans leur application.

Nouvelles obligations de performance des systèmes d'assainissement

L'arrêté du 31 juillet 2020 (JO du 10 octobre 2020) modifie certaines prescriptions applicables aux maîtres d'ouvrage des systèmes d'assainissement. Cet arrêté confirme que la Collectivité (Maître d'Ouvrage) est au centre du dispositif d'atteinte de la performance du système d'assainissement et apporte des modifications/nouveautés concernant :

- **L'analyse des risques de défaillance** : l'arrêté étend l'obligation aux réseaux de collecte. Aussi, cette analyse est désormais à réaliser sur l'ensemble du système d'assainissement à des échéances de réalisation variables selon la taille de celui-ci et au plus tard le 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH.
- **Les diagnostics des systèmes d'assainissement** : le diagnostic périodique du système d'assainissement des eaux usées est établi suivant une fréquence n'excédant pas dix ans et l'arrêté revoit les dates échéances pour sa réalisation (le 31/12/2021, pour les systèmes ≥ 10 000 EH, le 31/12/2023 pour ceux ≥ 2 000 EH et < 10 000 EH et le 31/12/2025 pour ceux < 2 000 EH). Le texte précise également que ce diagnostic doit donner lieu à un programme d'actions chiffré et hiérarchisé. Il constitue avec ce programme d'actions et le zonage assainissement le Schéma Directeur Assainissement. Par ailleurs, le diagnostic permanent est étendu aux systèmes de plus de 2 000 EH et les dates d'échéances pour sa mise en place sont fixées au 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH (respectivement 31/12/2024 pour les systèmes de plus de 2 000 EH)

- **Les critères de conformité du système de collecte** : les règles définissant la conformité des systèmes de collecte par temps de pluie sont à présent intégrées dans l'arrêté du 21 juillet 2015. L'arrêté reprend dans sa quasi-intégralité les critères énoncés dans l'instruction technique du 7 septembre 2015, ce faisant, et contrairement à cette précédente instruction technique, ces critères deviennent pleinement opposables. Notamment, dans les secteurs où la collecte est séparative, en dehors des opérations programmées de maintenance et des circonstances exceptionnelles, les rejets directs d'eaux usées par temps de pluie ne sont pas autorisés.

Toute l'équipe locale de Veolia est naturellement à votre disposition pour répondre à vos différentes questions concernant ces nouvelles obligations.

1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[P201.0] Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité (2)	16 041	15 736
[P202.0] Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	4	4
[P203.0] Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délegataire	153,3 t MS	199,0 t MS
[P204.0] Prix du service de l'assainissement seul au m ³ TTC	Délegataire	3,37 Euro/m ³	3,27 Euro/m ³
INDICATEURS DE PERFORMANCE			
[P201.1] Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	- %	- %
[P202.2] Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité et Délegataire (2)	30	30
[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 évacués selon des filières conformes	Délegataire	100 %	100 %
[P207.0] Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	-	-
[P207.0] Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	-	-
[P251.1] Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délegataire	0,00 u/1000 habitants	0,00 u/1000 habitants
[P252.2] Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délegataire	21,89 u/100 km	21,80 u/100 km
[P253.2] Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,06 %	0,02 %
[P254.3] Conformité des performances des équipements d'épuration	Délegataire	100 %	100 %
[P255.3] Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	20	20
[P256.2] Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P258.1] Taux de réclamations	Délegataire	0,72 u/1000 abonnés	0,00 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 CCSPH

1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)*	Délegataire	100,0 %	100,0 %
LA GESTION DU PATRIMOINE			
Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délegataire	5 013	6 997
Nombre de branchements eaux pluviales	Délegataire	0	0
Nombre de branchements neufs	Délegataire	5	15
VP 077 Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	100 520 ml	100 934 ml
Nombre de postes de relevement	Délegataire	37	37
Nombre d'usines de dépollution	Délegataire	7	7
Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délegataire	24 645 EH	24 645 EH
COLLECTE DES EAUX USEES			
Nombre de désobstructions sur réseau	Délegataire	27	10
Longueur de canalisation curée	Délegataire	11 770 ml	1 935 ml
LA DEPOLLUTION			
VP 176 Volume arrivant (collecté)	Délegataire	833 582 m ³	862 814 m ³
Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délegataire	1 018 kg/j	931 kg/j
Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délegataire	16 971 EH	15 518 EH
Volume traité	Délegataire	820 515 m ³	849 284 m ³
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS			
Masse de refus de dégrillage évacués	Délegataire	40,9 t	45,2 t
Masse de sables évacués	Délegataire	0,0 t	0,0 t
Volume de graisses évacuées	Délegataire	77,0 m ³	79,9 m ³
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION			
Nombre de communes desservies	Délegataire	11	11
VP 056 Nombre total d'abonnés (clients)	Délegataire	6 952	6 998
- Nombre d'abonnés du service	Délegataire	6 952	6 997
- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délegataire	2	2
VP 068 Assiette totale de la redevance	Délegataire	676 182 m ³	679 559 m ³
- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délegataire	672 216 m ³	679 559 m ³
- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délegataire	3 966 m ³	4 233 m ³

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

* la conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral) 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 2019	VALEUR 2020
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégué	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégué	84 %	84 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégué	Oui	Oui
Existence d'une Commission Fonds Solidaire Logement « Eau »	Délégué	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégué	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégué	Oui	Oui

1.7 Le prix du service public de l'assainissement

LA FACTURE 120 m³

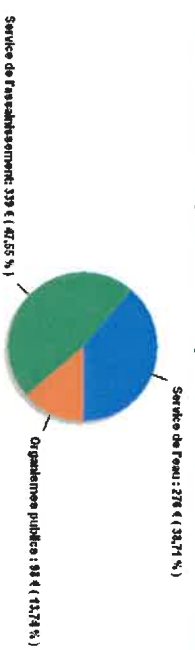
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120 m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de SAINT AMAND MONTROND l'évolution du prix du service d'assainissement par m³ (D102.0) et pour 120 m³, au 1^{er} janvier est la suivante :

SAINT AMAND MONTROND	Volume	Prix Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2021	N/N-1
Prix du service de l'assainissement collectif					
Part déléguée			245,95	234,73	-4,56%
Abonnement			50,13	59,93	19,55%
Consommation	120	1,4567	195,82	174,80	-10,73%
Part syndicale			104,00	104,00	0,00%
Abonnement			32,00	32,00	0,00%
Consommation	120	0,6000	72,00	72,00	0,00%
Organismes publics			18,00	18,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
Total € HT			367,95	356,73	-3,05%
TVA			36,79	35,67	-3,04%
Total TTC			404,74	392,40	-3,05%
Prix TTC du service au m³ pour 120 m³			3,37	3,27	-2,97%

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

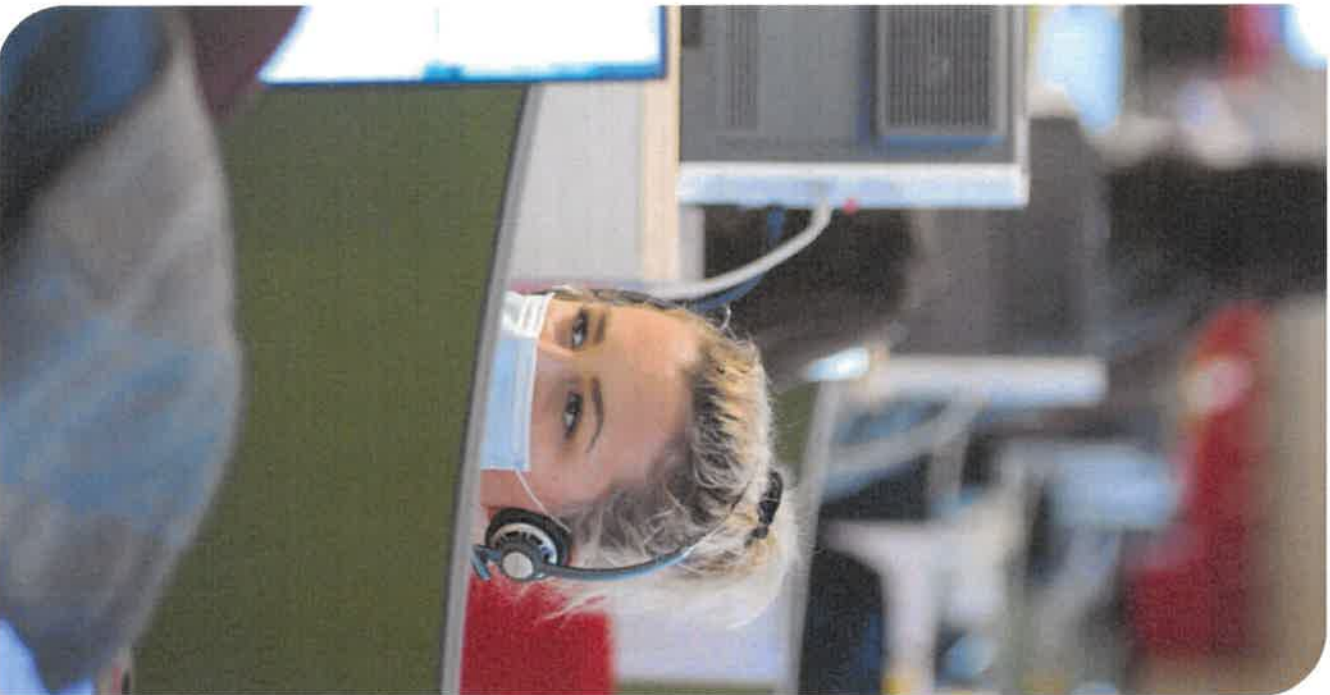
Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Assainissement



Les factures type sont présentées en annexe.

2

LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION



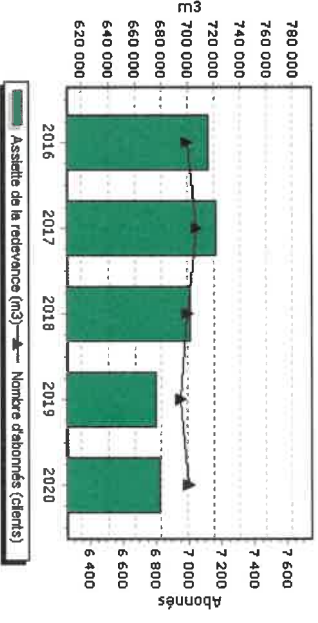
Voilà fait de la « Relation Attentionnée » le principe transversal qui guide l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

2.1 Les consommateurs 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 :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	6 993	7 050	6 996	6 952	6 996	0,7%
Abonnés sur le périmètre du service	6 993	7 050	6 996	6 952	6 997	0,6%
Assiette de la redevance (m³)	715 776	722 394	701 899	676 182	679 559	0,5%
Effluent collecté sur le périmètre du service	707 721	716 971	695 250	672 216	679 559	1,1%
Autres services (réception d'effluent)	8 055	5 423	6 649	3 966	4 233	6,7%

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



→ Les données clientèle par communes

	2016	2017	2018	2019	2020
BESSAIS LE FROMENTAL					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	175	173	175	170	164
CHARENTON DU CHER					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 116	1 118	1 105	1 087	1 066
COUST					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	300	300	461	456	453
DREVANT					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	574	576	573	568	559
MARCAIS					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	13	12	12	12	11
MEILLANT					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	681	686	693	704	703
ORCEMAIS					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	254	253	255	257	257
ORVAL					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 918	1 905	1 888	1 865	1 858
SAINTE AMAND MONTROND					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	10 688	10 611	10 310	10 205	9 714
SAINTE PIERRE LES ETREUX					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	739	731	722	717	728

Le volume de la redevance correspondant à la réception d'effluents en provenance d'autres services se détaille de la façon suivante :

	2016	2017	2018	2019	2020
Assiette de la redevance réception d'effluent autres services (m3)	8 055	5 423	6 649	3 966	4 233

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

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

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

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

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2020 sont :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	91	86	86	84	84	0
La continuité de service	95	93	95	94	98	+4
Le niveau de prix facturé	56	54	61	60	64	+4
La qualité du service client offert aux abonnés	87	80	79	77	84	+7
Le traitement des nouveaux abonnements	89	86	88	85	85	0
L'information délivrée aux abonnés	76	76	73	69	77	+8

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 décembre 2020 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 recouvrément » figurant dans le CAPE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comblabilisées. 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, 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.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Assiette totale (m3)	715 776	723 394	701 899	676 182	679 559

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret [P 207.0], en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par l'assiette de la redevance.

3.

LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE



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

3.1 L'inventaire des installations

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

Usines de dépollution

	Capacité épuratoire équivalente en DBO5 (kg/j)	Capacité habitant (EH)	Capacité hydraulique (m ³ /j)
Orreinois	9	145	22
ST AMAND	1 200	20 000	4 000
STEP de Mellant	45	750	150
Step Oval	126	2 100	380
STEP BESSAIS-LE-FROMENTAL	12	200	40
STEP CHARENTON-DU-CHER	60	1 000	245
STEP COUST	27	450	73
Capacité totale :	1 479	24 645	4 910

Capacité épuratoire 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	Débit des pompes (m ³ /h)
Avenue Jean Girardoux SAINT AMAND	Oui	30
Autel La Patrie SAINT AMAND	Oui	26
Chemin de Marigny SAINT AMAND	Oui	18
Espace des chaumes MEILLANT	Non	8
G. De Gaulle Marembert SAINT AMAND	Oui	21
Le Moulin ORVAL	Oui	28
L'Eglise ORVAL	Non	13
L'Ombrière ORVAL	Oui	8
Moulin des Forges SAINT AMAND	Oui	15
Parc la Loubière ORVAL	Non	35
Brèbeure CHARENTON	Oui	15
La Barrière CHARENTON	Oui	16
Le Bourg CHARENTON	Non	18
Le Couvent CHARENTON	Oui	11
Les Forges CHARENTON	Oui	15
Moulin Poterne CHARENTON	Oui	19
Route d'Arpheujles CHARENTON	Oui	11
Rue Froide CHARENTON	Non	17
Séjourné CHARENTON	Oui	25
L'Usine CHARENTON	Oui	21
Cimetière COUST	Non	12
Résidence Les Roseaux ORVAL	Oui	25
Camping SAINT AMAND	Non	18
Champ De Foire SAINT AMAND	Non	10
Honoré De Balzac SAINT AMAND	Non	30
Route de Bourges SAINT AMAND	Non	30
ZAC Des Carnes SAINT AMAND	Non	17
Route d'Uzay MEILLANT	Oui	8
Route de Bourges Noillac SAINT AMAND	Non	32
Route de La Férolle ORVAL	Non	9
Rue Anatole France SAINT AMAND	Oui	30
Rue Billeron SAINTAMAND	Oui	110
Rue du Limousin SAINT AMAND	Oui	10
Rue Tissier SAINT AMAND	Oui	15
SNCF ORVAL	Oui	27
Valmy Pont Pierre SAINT AMAND	Oui	12

3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

- ✓ des réseaux de collecte,
- ✓ des équipements du réseau,
- ✓ des branchements.

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 1^{er} février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

→ Les canalisations, branchements et équipements

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	99,9	99,9	100,5	100,5	100,9	0,4%
Canalisations eaux usées (ml)	99 861	99 941	100 520	100 520	100 934	0,4%
dont gravitaires (ml)	93 042	93 122	93 707	93 707	94 121	0,4%
dont refoulement (ml)	6 819	6 819	6 813	6 813	6 813	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	5 000	5 000	5 013	5 013	6 997	39,6%
Ouvrages annexes						
Nombre de regards	1 912	1 912	1 912	1 912	1 912	0,0%

3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

Dans le cadre d'une responsabilité partagée selon le cadre défini par le contrat 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.

3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2]

Pour l'année 2020, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2] est de 0,02 %. Le tableau suivant précise 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)	0,06	0,06	0,06	0,06	0,02
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchement (ml)	99 861	99 941	100 520	100 520	100 934
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	100
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	100

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

Calculée sur un barème de 120 points (ou 110 points pour les services n'ayant pas la mission de collecte), la valeur de cet indice [P202.2] pour l'année 2020 est de :

Gestion patrimoniale - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	29	31	31	30	30

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau

Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)	Barème	Valeur (CGPR)
VP250	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP251	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux			
(30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)			
VP252	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP253	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.	15,22 %	
VP254	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres	Oui	
Combinaison des variables VP252, VP253 et VP254			
VP255	Informations structurées complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	0
	Total Parties A et B	45	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux			
(75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)			
VP256	Existence Information géographique précisant altimétrie canalisations	15	0
VP257	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP258	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP259	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP260	Localisation des autres interventions	10	10
VP261	Définition mise en œuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	10	0
VP262	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
	Total:	120	30

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 des informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

3.4 Gestion du patrimoine

3.4.1 Les renouvellements réalisés

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

Le renouvellement peut concerner les installations (usines...) 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 Fonds de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

→ *Les installations*

Installations électromécaniques	Operation réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
STEP ST AMAND		
CLARIFICATION 1		
ACCESSOIRES PONT RACLEUR	Rénovation	Compte
EQUIPEMENT GENERAL STATION		
DISCONNECTEUR	Renouvellement	Compte
STEP ORVAL - IMPASSE DU GARDON		
EQUIPEMENT GENERAL STATION		
DISCONNECTEUR	Renouvellement	Compte
STEP CHARENTON DU CHER		
TRAITEMENT DES BOUES		
AGITATEUR SILO	Renouvellement	Compte
POTENCE AGITATEUR SILO	Renouvellement	Compte
BARE DE GUIDAGE	Renouvellement	Compte
PR ST AMAND		
PR RUE TISSIER		
POMPE 2	Renouvellement	Compte
PR CHARENTON		
PR RUE DU COUVENT		
CANALISATIONS ET ACCESSOIRES HYDRAULIQUES	Renouvellement	Compte
Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
STEP ST AMAND		
DEGRILLAGE		
CHASSIS ET ACCESSOIRES DEGRILLEUR	Rénovation	Compte
TRAITEMENT DES BOUES		
POMPE GAVEUSE A LOBES BONGER	Renouvellement	Compte
POSTE DEPOTAGE MATIERES DE VIDANGE		
TAMIS ENTREE MDV	Rénovation	Compte
PR Honorée de Balzac Saint Amand		
CANALISATIONS ET ACCESSOIRES HYDRAULIQUES	Rénovation	Compte
POMPE 1 RINGT CP308S MT434 1,3KW	Renouvellement	Compte
PR rue du Limousin Saint Amand		
CANALISATIONS ET ACCESSOIRES HYDRAULIQUES	Rénovation	Compte
PRE 1 RELEVAGE	Renouvellement	Compte
POMPE 2 RELEVAGE	Renouvellement	Compte
STEP CHARENTON DU CHER		
LIEU DIT BREBEUNE		
CANALISATIONS	Rénovation	Compte
DEGRILLEUR COUREE MOTOREDUCTEUR ET ACCESSOIRES	Rénovation	Compte
PR RUE DE SEJOURNEE CHARENTON		
POMPE DE RELEVEMENT N 1	Renouvellement	Compte

Interventions de renouvellement



Avant



Après

Renouvellement du disjoncteur sur le réseau d'eau potable à la station de dépollution de Saint Amand Montrond



Avant



Après

Renouvellement de l'antenneur avec la barre de guidage du silo à boues de la station d'épuration de Charenton du Cher



Avant



Après

Renouvellement des barres de guidage pour les pompes de recirculation et d'extraction des boues à la station d'épuration de Charenton du Cher



Avant



Après

Renouvellement d'une pompe au poste de relèvement rue Tissler à Saint Amand Montrond

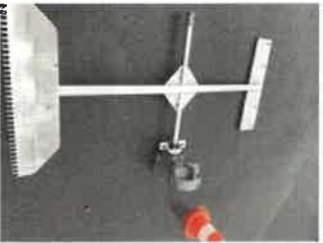


Avant



Après

Remplacement des vis par des pompes de relevage à l'entrée de la station d'épuration de Saint Amand Montraud



Nettoyage et rénovation du diffuseur des matières de vidange de la station d'épuration de Saint Amand Montraud



Renouvellement d'une pompe et de l'ensemble des accessoires au poste de relèvement rue Honoré de Balzac à Saint Amand Montraud



Renouvellement des deux pompes et de l'ensemble des accessoires au poste de relèvement rue du Limousin à Saint Amand Montraud



Avant



Après

Renouvellement des accessoires au poste de relèvement de la station d'épuration de Chevillon Du Cher



Renouvellement d'une pompe au poste de relèvement chemin de Marigny à Saint Amand Montrond



Avant



Après

Renouvellement des barres de judaïca au poste de relèvement rue de Valmy à Saint Amand Montrond



Rénovation du désludger de la station d'épuration d'Orval



3.4.2 Les travaux neufs réalisés

→ *Les installations*

Travaux financés par la Communauté de Communes Cœur de France et réalisés par le délégataire :

Installation	Date de réalisation	Travaux réalisés
POSTE DE RELEVEMENT RUE DU LIMOUSIN A SAINT AMAND MONTROND	22/09/2020	MISE EN PLACE D'UN CLAPET ANTI-RETOUR SUR LE TROP PLEIN
STATION D'EPURATION DE SAINT AMAND MONTROND	04/09/2020	TRAVAUX POUR LA RECEPTION DES BOUES COVID A TRAITER

Travaux neufs sur les installations réalisées par VEOLIA EAU



Mise en place d'un clapet anti retour sur le trop plein du poste de relèvement rue du Limousin à Saint Amand Montrond



Mise en place de deux agitateurs dans le bassin de liquéfiers pour traiter les boues dites « Covid » à la station d'épuration de Saint Amand Montrond



Mise en place d'un débitmètre pour connaître le volume de centrais issus de la déshydratation des boues dites « Covid » à la station d'épuration de Saint Amand Montrond



Mise en place d'un débitmètre pour comptabiliser le débitage des boues dites « Covid » dans le bassin de l'habitats à la station d'épuration de Saint Amand Montrond



Mise en place d'une vanne et d'un dispositif de pompage pour déshydrater les boues dites « Covid » au bassin de l'habitats à la station d'épuration de Saint Amand Montrond

→ *Les réseaux et branchements*

Travaux financés par la Communauté de Communes Cœur de France et réalisés par le délégataire :

Réseaux

Commune	Date de réalisation	Type effluent	Longueur / Diamètre
SAINT AMAND MONTROND	26/06/2020	ROND POINT DE LIDL - REHABILITATION DE RESEAU PAR CHEMISAGE	80/300
SAINT AMAND MONTROND	26/06/2020	ROND POINT DE LIDL - REPRISE DE RESEAU EAU PLUVIALE + TAMPON	300 et 600
SAINT AMAND MONTROND	26/06/2020	ROND POINT DE LIDL - POMPAGE ET DEVOIEMENT DE RESEAU	



Mise en place d'une canalisation de pompage pour déshydrater les boues dites « Covid » dans le bassin de l'habitats à la station d'épuration de Saint Amand Montrond

Branchements

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

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements
MEILLANT	08/01/2020	LA NOURRAS	1
SAINT AMAND MONTROND	03/06/2020	420 ROUTE DE CHARENTON	1
SAINT AMAND MONTROND	05/10/2020	19 RUE DE LA RAVOIE	1
SAINT AMAND MONTROND	23/10/2020	50 RUE DE LA BRASSERIE	1
SAINT AMAND MONTROND	16/10/2020	75 RUE AUTEL DE LA PATRIE	1
SAINT AMAND MONTROND	15/05/2020	54 AVENUE DE MEILLANT	1
SAINT AMAND MONTROND	15/10/2020	LES PETAUDES	1
SAINT AMAND MONTROND	05/05/2020	54 AVENUE DE MEILLANT	1
SAINT AMAND MONTROND	06/03/2020	420 ROUTE DE CHARENTON	1
SAINT AMAND MONTROND	8/31/2020	11 RUE DU PETIT VOUGAN	1
SAINT AMAND MONTROND	10/05/2020	19 RUE DE LA RAVOIE	1
SAINT AMAND MONTROND	10/15/2020	LES PETAUDES " AVENUE DE SURCOURF"	1
SAINT AMAND MONTROND	10/16/2020	75 RUE AUTEL DE LA PATRIE	1
SAINT AMAND MONTROND	10/23/2020	50 RUE DE LA BRASSERIE	1
SAINT AMAND MONTROND	11/03/2020	30 RUE DE LA BRASSERIE	1

4.

LA PERFORMANCE
ET L'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE
POUR VOTRE
SERVICE



La performance du service d'assainissement est un enjeu majeur, aussi bien pour le confort des consommateurs et des riverains au quotidien que pour maîtriser l'empreinte environnementale de cette activité. Ce chapitre regroupe les informations relatives à l'efficacité du service, de la collecte au traitement, et aborde également son impact sur l'environnement (maîtrise des déversements en milieu naturel, consommation de réactifs, bilan énergétique).

4.1 La maintenance du patrimoine



ENGAGEMENT

- 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 bénéfique du support d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



MOOBS

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

Installation	Date	Type d'intervention
PR ROUTE D'UZAY A MEILLANT	13/01/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR ESPACE DES CHAUMES A MEILLANT	13/01/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR MOULIN DES FORGES A ST AMAND	16/01/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR ROUTE DE BOURGES A ST AMAND	16/01/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DU LIMOUSIN A ST AMAND	16/01/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR ZAC DES CARMES A ST AMAND	16/01/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DE VALMY A ST AMAND	16/01/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR ROUTE DE LA FEROLLE A ORVAL	16/01/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR ROUTE DE LA FEROLLE A ORVAL	16/01/2020	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	03/02/2020	ENTRETIEN
STEP ST AMAND	04/02/2020	ENTRETIEN
PR CHEMIN DE MARIIGNY A ST AMAND	10/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR LE NOIRLAC A ST AMAND	10/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE HONORÉ DE BALZAC A ST AMAND	10/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
STEP ORVAL	10/02/2020	ENTRETIEN
PR ANATOLE FRANCE A ORVAL	11/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE L'EGLISE A ORVAL	11/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DE L'USINE A CHARENTON DU CHER	19/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR ROUTE D'ARHPHEUILLES A CHARENTON DU CHER	19/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR LES FORGES A CHARENTON DU CHER	19/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DE SEJOURNÉE A CHARENTON DU CHER	19/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR LOTISSEMENT LA BARRIERE A CHARENTON DU CHER	19/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR LE BOURG A CHARENTON DU CHER	19/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE FROIDE A CHARENTON DU CHER	19/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR LE COUVENT A CHARENTON DU CHER	24/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR LE MOULIN DE POTERNE A CHARENTON DU CHER	24/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
STEP CHARENTON DU CHER	25/02/2020	ENTRETIEN
PR LES BREBEURES A CHARENTON DU CHER	25/02/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR SINC F A ORVAL	02/03/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DU MOULIN A ORVAL	02/03/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE TISSIER A ST AMAND	02/03/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR AUTEL DE LA PATRIE A ST AMAND	02/03/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR LE MOULIN DES FORGES A ST AMAND	02/03/2020	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	09/03/2020	ENTRETIEN
STEP ST AMAND	10/03/2020	ENTRETIEN
STEP ST AMAND	16/03/2020	ENTRETIEN
STEP ST AMAND	17/03/2020	ENTRETIEN
STEP MEILLANT	15/04/2020	ENTRETIEN
PR ANATOLE FRANCE A ST AMAND	15/04/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DU LIMOUSIN A ST AMAND	21/04/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE FROIDE A CHARENTON DU CHER	21/04/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR LOTISSEMENT LA BARRIERE A CHARENTON DU CHER	21/04/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR LE CIMETIERE A COUST	21/04/2020	NETTOYAGE A BLANC
STEP COUST	21/04/2020	ENTRETIEN
LAGUNE ORCENAIS	27/04/2020	POMPAGE CONE SEDIMENTATION
STEP ST AMAND	27/04/2020	ENTRETIEN
PR RUE DU LIMOUSIN A ST AMAND	28/04/2020	NETTOYAGE DU TROP PLEIN
STEP COUST	29/04/2020	ENTRETIEN
STEP ST AMAND	05/05/2020	ENTRETIEN
STEP BESSAIS LE FROMENTAL	12/05/2020	ENTRETIEN
PR L'OMBREE A ORVAL	19/05/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR LA FEROLLE A ORVAL	19/05/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DU MOULIN A ORVAL	25/05/2020	NETTOYAGE A BLANC
PR SINC F A ORVAL	25/05/2020	NETTOYAGE A BLANC

STEP ORVAL	25/05/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
PR LE BOURG A CHARENTON DU CHER	26/05/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DE SEJOURNEE A CHARENTON DU CHER	26/05/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR L'USINE A CHARENTON DU CHER	26/05/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR ROUTE D'ARPEUILLES A CHARENTON DU CHER	26/05/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR LES FORGES A CHARENTON DU CHER	27/05/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP CHARENTON DU CHER	27/05/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
PR LES BREBERES A CHARENTON DU CHER	27/05/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DU MOULIN DE POTERNE A CHARENTON DU CHER	02/06/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR LE COUVANT A CHARENTON DU CHER	02/06/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR LOTISSEMENT LA BARRIERE A CHARENTON DU CHER	02/06/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE FROIDE A CHARENTON DU CHER	02/06/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	09/06/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	15/06/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	24/06/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	01/07/2020	POMPAGE DE BOUES	ENTRETIEN
STEP MELLANT	22/07/2020	POMPAGE DE BOUES	NETTOYAGE A BLANC
PR A BESSAIS LE FROMENTAL	29/07/2020	NETTOYAGE A BLANC	ENTRETIEN
STEP CHARENTON DU CHER	30/07/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP COUST	31/07/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
PR LE CIMETIERE A COUST	31/07/2020	POMPAGE FOSSE TOUTES EAUX	NETTOYAGE A BLANC
FOSSE LOTISSEMENT DES CHEVAUX A DREVANT	03/08/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR LE MOULIN DES FORGES A ST AMAND	05/08/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR CHEMIN DE MARGNY A ST AMAND	05/08/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR VALMY A ST AMAND	05/08/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR LE MOIRLAC A ST AMAND	10/08/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR ZAC DES CARMES A ST AMAND	10/08/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR RIE DE BOURGES A ST AMAND	10/08/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR HONORE DE BALZAC A ST AMAND	10/08/2020	NETTOYAGE A BLANC	ENTRETIEN
STEP ST AMAND	07/09/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR RESIDENCE LES ROSEAUX A ORVAL	07/09/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR SNCF A ORVAL	07/09/2020	ENTRETIEN	POMPAGE DE BOUES
STEP ORVAL	08/09/2020	ENTRETIEN	POMPAGE DE BOUES
STEP CHARENTON DU CHER	14/09/2020	POMPAGE DE BOUES	ENTRETIEN
STEP CHARENTON DU CHER	14/09/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	14/09/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
PR ROUTE DE L'USINE A CHARENTON DU CHER	22/09/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR ROUTE D'ARPEUILLES A CHARENTON DU CHER	22/09/2020	POMPAGE DE BOUES	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	29/09/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE FROIDE A CHARENTON DU CHER	30/09/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR LE BOURG A CHARENTON DU CHER	30/09/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DE SEJOURNEE A CHARENTON DU CHER	05/10/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR ROUTE DE LA BARRIERE A CHARENTON DU CHER	05/10/2020	NETTOYAGE A BLANC	ENTRETIEN
PR A BESSAIS LE FROMENTAL	05/10/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
PR ROUTE D'UZAY A MELLANT	06/10/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR ANATOIE FRANCE A ST AMAND	12/10/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP BESSAIS LE FROMENTAL	13/10/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	13/10/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	14/10/2020	POMPAGE DE BOUES	NETTOYAGE A BLANC
STEP ST AMAND	26/10/2020	POMPAGE DE BOUES	NETTOYAGE A BLANC
PR MOULIN DES FORGES A ST AMAND	16/11/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC

PR HONORE DE BALZAC A ST AMAND	16/11/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE FROIDE A CHARENTON DU CHER	24/11/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR LE MOULIN DE POTERNE A CHARENTON DU CHER	24/11/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR LE LOTISSEMENT LA BARRIERE A CHARENTON DU CHER	24/11/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR SEJOURNE A CHARENTON DU CHER	24/11/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR LE COUVANT A CHARENTON DU CHER	24/11/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR CHEMIN DE MARGNY A ST AMAND	25/11/2020	NETTOYAGE A BLANC	NETTOYAGE A BLANC
PR RUE DU LIMOUSIN A ST AMAND	25/11/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP ORVAL	25/11/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP SAINT AMAND MONTBROND	01/12/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP SAINT AMAND MONTBROND	03/04/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
PR A BESSAIS LE FROMENTAL	03/04/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP SAINT AMAND MONTBROND	28/02/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC
STEP SAINT AMAND MONTBROND	09/03/2020	ENTRETIEN	NETTOYAGE A BLANC

Installation	Date	Commentaires
STATION D'ÉPURATION DE SAINT AMAND MONTBROND	Tous les mois	Graissage des vis de relevage 1 et 2
STATION D'ÉPURATION DE SAINT AMAND MONTBROND	Tous les mois	Graissage du dégrilleur
STATION D'ÉPURATION DE SAINT AMAND MONTBROND	Toutes les semaines	Contrôle et étalonnage de la sonde d'oxydoréduction
STATION D'ÉPURATION DE SAINT AMAND MONTBROND	Tous les mois	Contrôle et étalonnage des préleveurs en continu
STATION D'ÉPURATION DE SAINT AMAND MONTBROND	Tous les 6 mois	Contrôles et étalonnages des sondes débitmétrique
STATION D'ÉPURATION DE SAINT AMAND MONTBROND	Tous les mois	Graissage de la centrifugeuse
STATION D'ÉPURATION DE SAINT AMAND MONTBROND	Novembre	Maintenance
STATION D'ÉPURATION DE SAINT AMAND MONTBROND	Juin	Vidanges des tous les motoréducteurs (turbines, ponts racleurs, dégrilleurs etc.)
STATION D'ÉPURATION DE SAINT AMAND MONTBROND	Chaque année	Contrôle du disconnecteur
STATION D'ÉPURATION D'ORVAL	Tous les mois	Contrôle et étalonnage de la sonde d'oxydoréduction
STATION D'ÉPURATION D'ORVAL	Tous les mois	Contrôle et étalonnage des préleveurs en continu
STATION D'ÉPURATION D'ORVAL	Tous les 6 mois	Contrôles et étalonnages des sondes débitmétrique
STATION D'ÉPURATION D'ORVAL	Tous les trimestres	Graissage du dégrilleur, du pont, racleur du dégraisseur et du pont racleur du clarificateur
STATION D'ÉPURATION D'ORVAL	Juin	Vidange des motoréducteurs (turbine, ponts racleurs, dégrilleurs etc.)
STATION D'ÉPURATION D'ORVAL	Chaque année	Contrôle du disconnecteur
STATION D'ÉPURATION DE MELLANT	Juin	Maintenance de la turbine d'aération
STATION D'ÉPURATION DE MELLANT	Tous les 6 mois	Contrôle et étalonnage de la sonde débitmétrique
STEP DE CHARENTON DU CHER	Tous les trimestres	Graissage du dégrilleur et des ponts racleurs
STEP DE CHARENTON DU CHER	Juin	Maintenance du dégrilleur
STEP DE CHARENTON DU CHER	Juin	Maintenance de la turbine d'aération
STEP DE CHARENTON DU CHER	Juin	Maintenance du dégraisseur
STEP DE CHARENTON DU CHER	Juin	Maintenance des ponts racleurs
STEP DE CHARENTON DU CHER	Juin	Maintenance de la herse de l'épandeur
STEP DE CHARENTON DU CHER	Tous les 6 mois	Contrôle et étalonnage de la sonde débitmétrique

[Contrôle réglementaire:](#)

1) Vérification de la conformité électrique de l'ensemble des installations électromécaniques par un organisme agréé : APAVE

2) Vérification de la conformité de l'ensemble des matériels de levage par un organisme agréé : APAVE

→ L'auscultation du réseau de collecte

Interventions d'inspection et de contrôle	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	2 000	519	140	70	1369	1 855,7%

→ Le curage

Interventions de curage préventif	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	22	11	23	39	9	-76,9%
sur canalisations	22	11	23	39	9	-76,9%
Longueur de canalisation curée (ml)	3 050	3 046	6 670	11 770	1 935	-83,6%

Interventions curatives	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	52	61	40	27	10	-63,0%
sur branchements	22	23	27	14	3	-78,6%
sur canalisations	30	38	13	13	7	-46,2%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	2 150	2 390	1 200	160	210	31,3%

En 2020, le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **1,43 / 1000 abonnés**.

→ Les points « noirs » du réseau de collecte [P252.2]

Concernant le réseau de collecte, le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage [P252.2] permet à la fois de mettre en évidence la présence de défauts structurels ponctuels et d'évaluer les stratégies d'exploitation mises en œuvre pour pallier ces défauts. Ces défauts sont naturellement susceptibles de constituer des points prioritaires d'amélioration.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre total de points concernés sur le réseau	22	22	22	22	22	0,0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	99 861	99 941	100 520	100 520	100 934	0,4%
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100km	22,03	22,01	21,89	21,89	21,80	-0,4%

4.2 L'efficacité de la collecte

4.2.1 La maîtrise 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 2020 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)

Le tableau ci-dessous présente le nombre total de conventions et d'arrêtés d'autorisation de déversement établis au 31 décembre de l'année :

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de conventions de déversement	5	5	5	5	5
Nombre arrêtés d'autorisation de déversement	4	4	4	4	4

Le tableau ci-dessous liste les conventions spéciales de déversement établies conformément au règlement du service avec les clients concernés :

Tiers engagé	Objet	Date d'effet
L'Artisanerie	Conditionnement de produits ménagers d'entretien et d'hygiène	12/10/2001
La Fromagerie d'Orval	CSD de la Fromagerie d'Orval dans les installations de St Amand Montrond	01/07/2020
Abattoir de St Amand	Abattoir dans les installations de St Amand Montrond	01/07/2017

→ La conformité des branchements domestiques

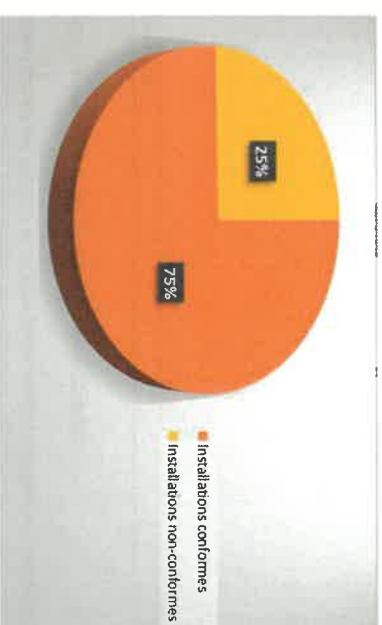
Le contrôle de la conformité des branchements pour s'assurer de l'absence de mauvais branchements (par exemple, branchements pluvial raccordé au réseau d'eaux usées dans le cas d'un réseau séparatif) est également un élément de maîtrise des entrants dans le système d'assainissement.

Contrôle des branchements existants	2016	2017	2018	2019	2020	M/N-1
Nombre de contrôles effectués	933	624	358	448	285	-36,4%

Installations conformes : 213

Installations non-conformes : 72

Nombre d'installations contrôlées en 2020: 285



Le tableau ci-dessous présente le nombre de contrôles des installations réalisés par commune :

Communes	Nombre de contrôles
Bessais Le Fromental	1
Charenton Du Cher	5
Coust	3
Drevaux	1
Orcenais	2
Orval	35
Saint Amand Montrond	235
Saint Pierre Les Etieux	3

4.2.2 La maîtrise des déversements 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 identifiés :

Nombre de points de rejet	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'usines de dépollution	0	0	0	0	7
Nombre de déversoirs d'orage	0	0	0	0	0
Nombre de trop-pleins de relèvement/reteullement	23	23	23	23	23

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 » [P203.3] (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 :

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	2016	2017	2018	2019	2020
	20	20	20	20	20

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	Barème		Valeur ICR	
	(100 points)			
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		0	
Étude terrain des points de déversements - Id moment et taille de déversement	20		0	
Mesures débit et pollution sur les points de rejet	30		0	
Réalisation rapport sur la surveillance des systèmes de collecte et stations d'épuration	10		0	
Connaissance qualité des milieux récepteurs et évaluation impact des rejets sur le milieu récepteur	10		0	
	Total Partie A		100	20
	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)			
Évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur	10		0	
	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)			
Mise en place suivi de la pluviométrie des principaux déversoirs d'orage	10		0	
	Total:		120	20

→ 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.caufrance.fr/>

Dans l'attente de la publication de cet indicateur, Veolia met à disposition de la Collectivité les informations suivantes qui seront utiles pour établir la conformité du réseau de collecte et, le cas échéant, identifier les axes de progrès :

Pluviométrie :	2018	2019	2020
Hauteur de pluie totale (mm)	674	615	640
Rue Billeron SAINT-AMAND	674	615	640
Moyenne	674	615	640

Point de déversement	Non équipé
Aucune information sur ce contrat.	

Le poste de relèvement est équipé d'une sonde qui détecte des temps de surverse. Elle ne permet pas une mesure de volume.

Suivant l'article 17 de l'arrêté du 21 juillet 2015, le poste de relèvement sera équipé d'un débitmètre de surverse si des déversements vers le milieu naturel ont lieu plus de 10 jours par an. Aujourd'hui, nous ne sommes pas dans ce cas-là.

Charges totales déversées (par temps sec et par temps de pluie) (en kgDBO5) :

Point de déversement	Non équipé
Aucune information sur ce contrat.	

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
Saint Amand Montrond	100,00
Melliant	100,00
Orval	100,00
Charenton Du Cher	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 2 000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiques 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

	2016	2017	2018	2019	2020
Performance globale du service (%)	100	100	100	100	100
Saint Amand Montrond	100	100	100	100	100
Orval	100	100	100	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 de boues évacuées par l'ensemble des stations de traitement 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.

Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	2016	2017	2018	2019	2020
Saint Amand Montrond	100	100	100	100	100
Melliant	100	100	100	100	100
Orval	100	100	100	100	100
Bessais Le Fromental	100	100	100	100	100
Charenton Du Cher	100	100	100	100	100

Durant l'épidémie de Covid-19 et d'après l'avis de l'ANSES, l'arrêté ministériel du 30 avril 2020 a interdit l'épandage agricole des boues liquides non hygiénisés et produites à partir du 24 mars 2020.

Un chaulage des boues permet d'inactiver le virus mais cela engendre un dégagement gazeux qui augmente en même temps la température et provoque des odeurs. Cette méthode est envisageable pour un silo couvert seulement s'il est équipé d'une ventilation performante. De plus, pendant la période d'attente des résultats de l'analyse microbiologique variant de 1 à 2 mois et jusqu'à l'épandage, les boues devront être homogénéisées en permanence pour éviter le dépôt de la chaux au fond du silo. Mais avant d'ajouter la chaux, un contrôle de l'état de fonctionnement de l'agitateur est indispensable puisque le pH devra atteindre la valeur de 12 minimum.

Autre solution, les boues peuvent être mélangées avec des déchets verts. Le mélange monte à une température suffisamment haute pour inactiver le virus. Néanmoins, pour pouvoir mélanger les boues avec des déchets verts, les boues liquides doivent être déshydratées et la déshydratation ne peut se réaliser qu'à la STEP de St Amand Montrond qui est en mesure de traiter les centrats.

Saint Amand Montrond

Les boues déshydratées sont évacuées sur la plate-forme de compostage de Cogny (18) ou Vicq-Exempt (16).

Orval

En raison de la pandémie au Covid-19, les boues ont été déshydratées à la STEP de St Amand Montrond avant d'être évacuées sur la plate-forme de compostage de Cogny (18).

Charenton

En raison de la pandémie au Covid-19, les boues ont été déshydratées à la STEP de St Amand Montrond avant d'être évacuées sur la plate-forme de compostage de Cogny (18).

Melliant

En raison de la pandémie au Covid-19, les boues ont été déshydratées à la STEP de St Amand Montrond avant d'être évacuées sur la plate-forme de compostage de Cogny (18).

De plus, les câbles souples ont été retirés pour permettre la construction de la nouvelle STEP. L'épandage de 50 m³ est maintenant utilisé comme stockage des boues produites.

Orcenais

La dernière évacuation des boues de la lagune a été faite en 2010. Suivant le taux d'accumulation des boues, il est préconisé un curage tous les 8 à 10 ans.

Une bathymétrie pour mesurer la quantité de boues est à prévu en 2021.

En période « Covid », les boues peuvent être valorisées en milieu agricole à condition de pouvoir arrêter l'alimentation des bassins pendant au moins un an, ce qui n'est pas réalisable pour la lagune d'Orcenais puisque les effluents ne peuvent pas être évacués vers une autre filière de traitement.

Bessais Le Fromental

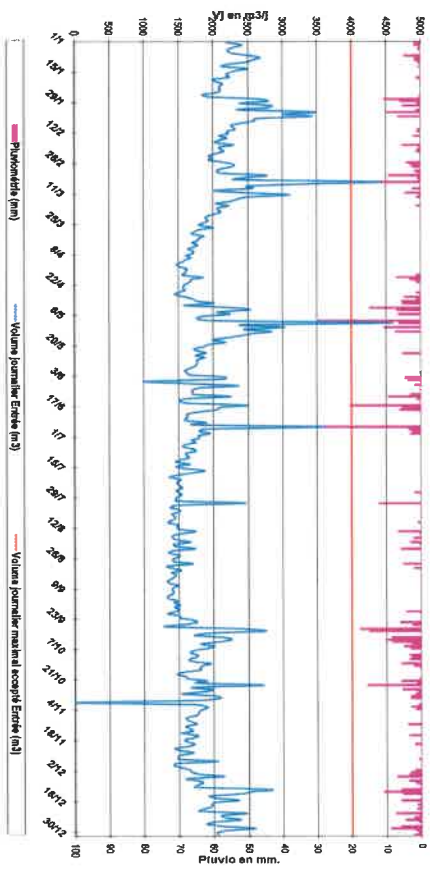
En raison de la pandémie au Covid-19, les boues n'ont pas été évacuées. Le silo permet de stocker les boues pendant plusieurs années.

Coût
Le traitement des effluents se fait sur une filière biologique où la production de boues reste faible.

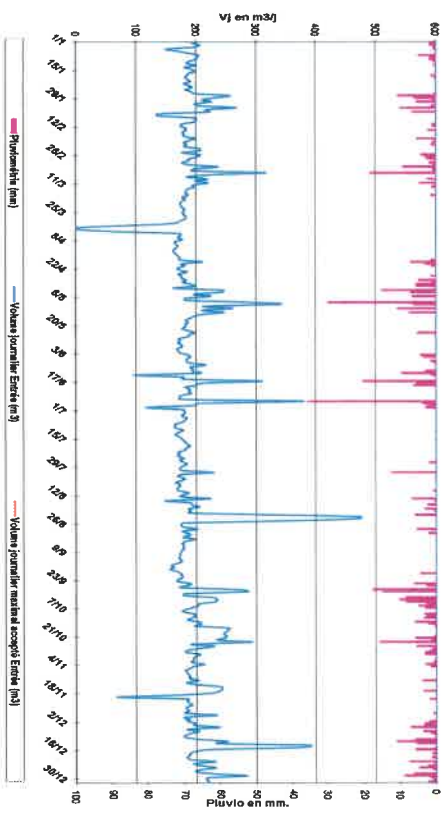
4.3.2 Bilan d'exploitation et conformités par station
Les données de bilan et conformité sont détaillées en annexe du présent document.
Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'auto-surveillance, tenus à jour conformément à l'arrêt du 21 juillet 2015.

Suivi des débits journaliers entrants

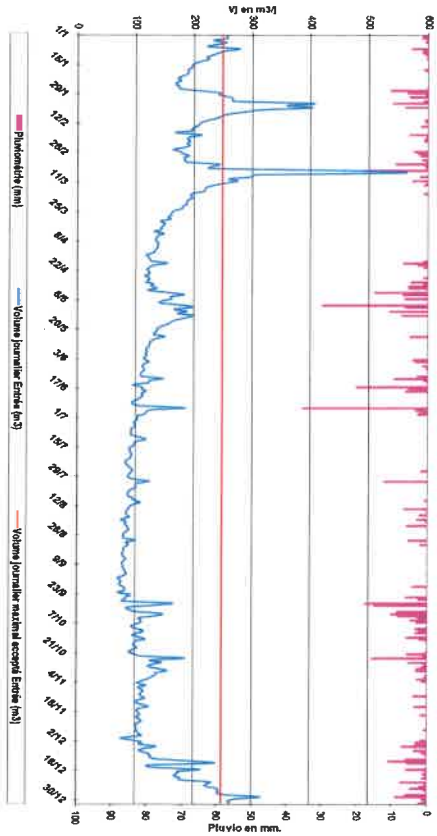
Station d'épuration de SAINT AMAND MONTROND



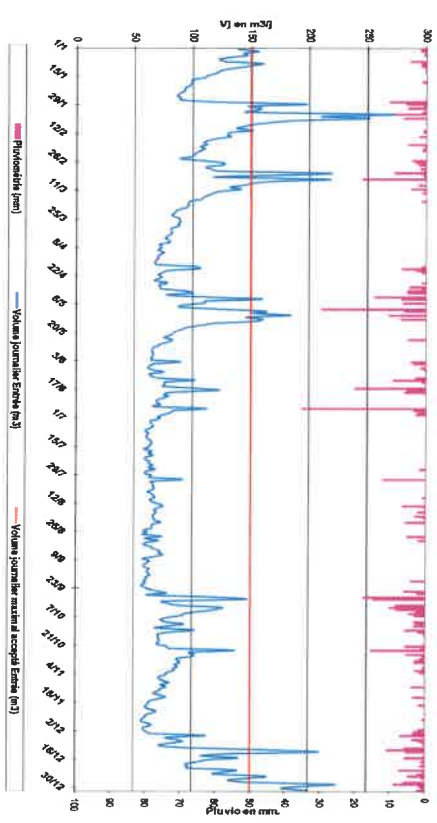
d'épuration d'ORVAL



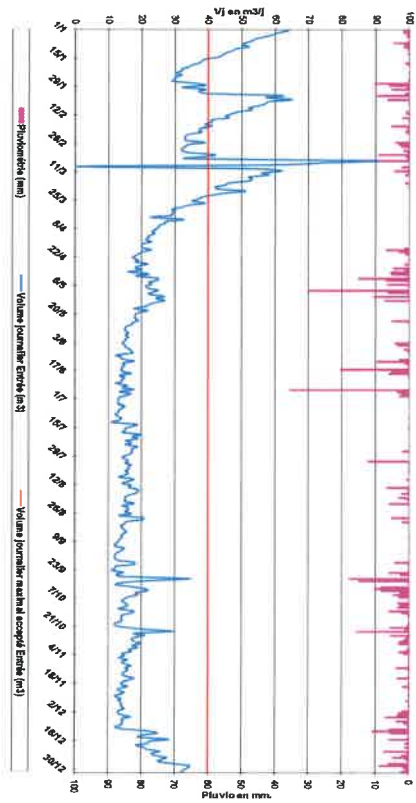
Station d'épuration de CHARENTON DU CHER



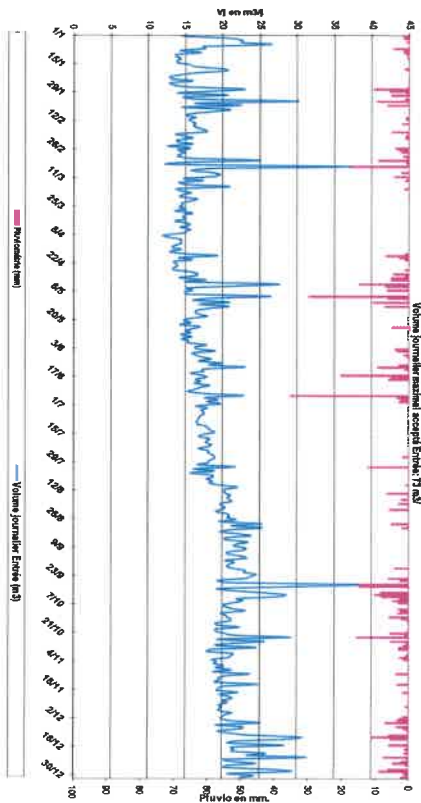
Station d'épuration de MELLANT



Station d'épuration de BESSAIS LE FROMENTAL



Station d'épuration de COUST



Orcenais

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

Débit de référence (m ³ /j)		2020
Capacité nominale (kg/j)		22
		9

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Prot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	200,00	35,00					
Concentration réductible en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	400,00	70,00	85,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	60,00	60,00	50,00				

* : En général, pour les paramètres NTK, NGL, et Prot, 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'arrêts préfectoraux locaux.

Depuis l'arrêt du 21 juillet 2015, la réalisation du bilan 24H00 est obligatoire lorsque la capacité nominale dépasse 200 EH. Pour la lagune d'Orcenais, la capacité nominale étant à 145 EH nous n'avons donc pas réalisé de bilan 24H00.

Sous-produits évacués par destination

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Refus de dégrillage (t)	1,5	2,9	3,0	3,0	3,0
Total (t)	1,5	2,9	3,0	3,0	3,0
Sables (t)	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Total (t)	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Graisses (m ³)	8,0	38,1	12,5	18,0	6,5
Total (m ³)	8,0	38,1	12,5	18,0	6,5

Saint Amand Montrond

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

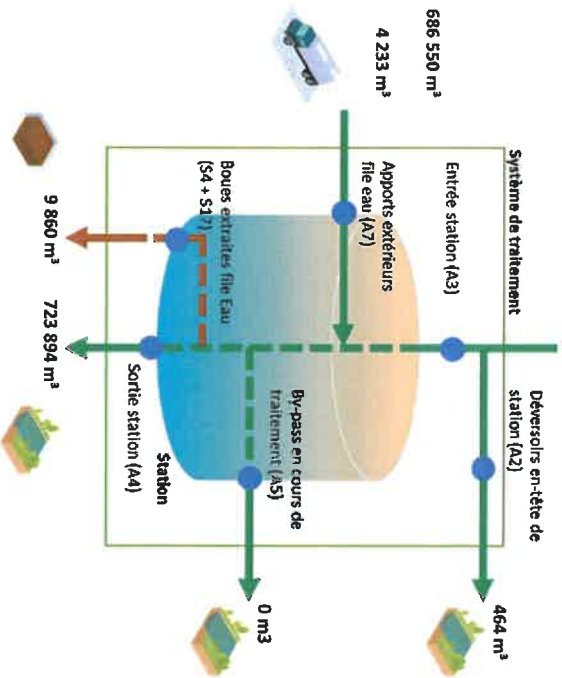
Débit de référence (m ³ /j)		2020
Capacité nominale (kg/j)		4 000
		1 200

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

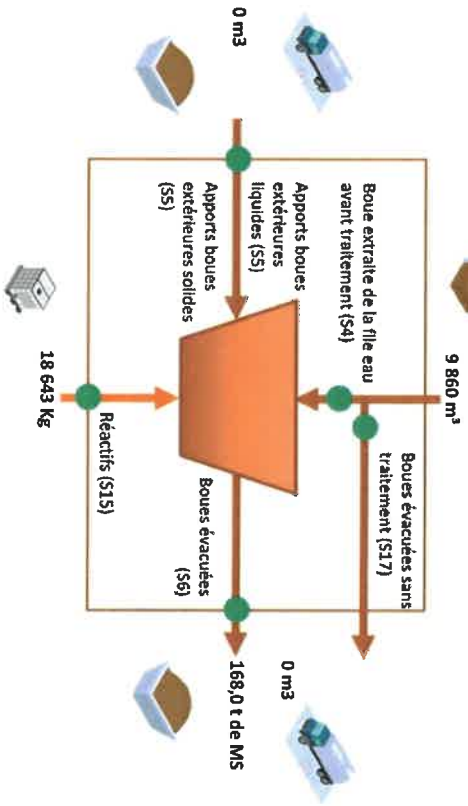
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Prot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	90,00	25,00	30,00				
moyenne annuelle				10,00	15,00		1,00
Concentration réductible en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	250,00	50,00	85,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	87,00	92,00	93,00				
moyen annuel				90,00	80,00		95,00

* : En général, pour les paramètres NTK, NGL, et Prot, 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'arrêts préfectoraux locaux.

File Eau



File Boue



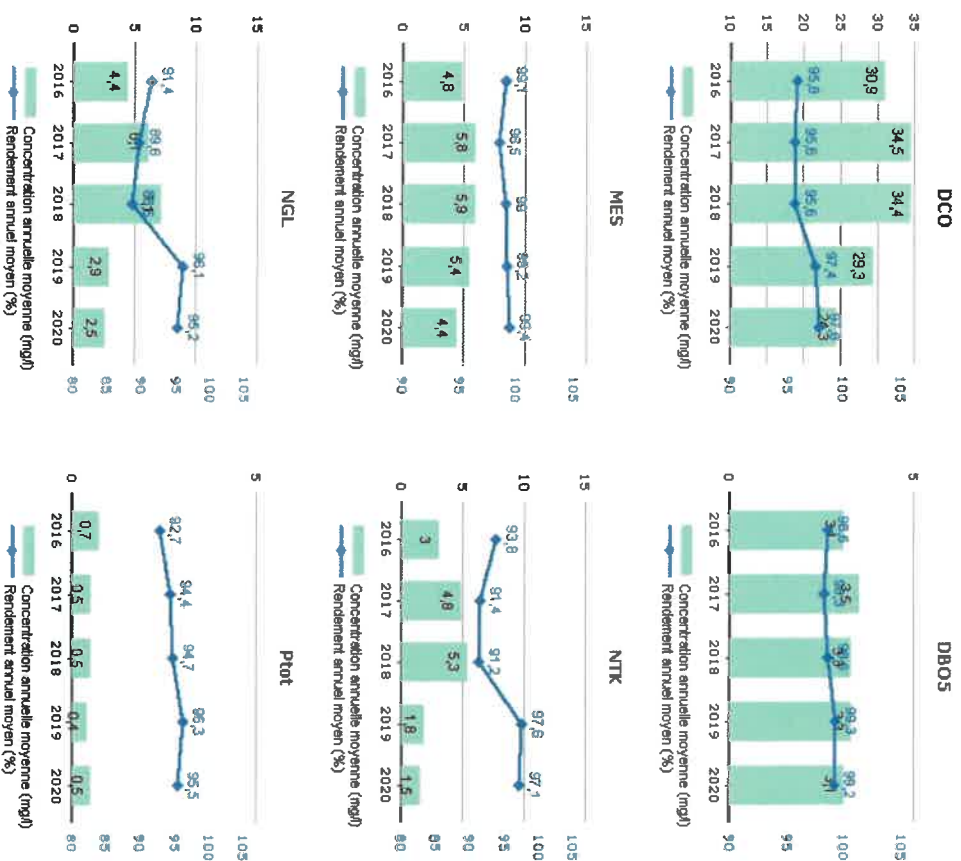
Fréquences d'analyses

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

	2020
DCO	24
DBO5	24
MES	24
NTK	24
NGL	24
Pot	24

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 relier 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00	100,00	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). Il s'exprime en tonnage de matières sèches.

	2016	2017	2018	2019	2020
Boues évacuées (Tonnes de MS) (S8)	279,9	334,0	219,7	103,1	168,0

Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

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

Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	2016	2017	2018	2019	2020
	100,0	100,0	100,0	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	799,4	21,02	168	100,00
Total	799,4	21,02	168	100,00

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Sous-produits évacués par destination

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Refus de dégrillage (t)	29,2	28,8	27,7	25,8	27,7
Total (t)	29,2	28,8	27,7	25,8	27,7
Sables (t)	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Total (t)	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Graisses (m3) vers Cogny	10,1	24,1	8,6	6,0	20,4
Total (m³)	10,1	24,1	8,6	6,0	20,4

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

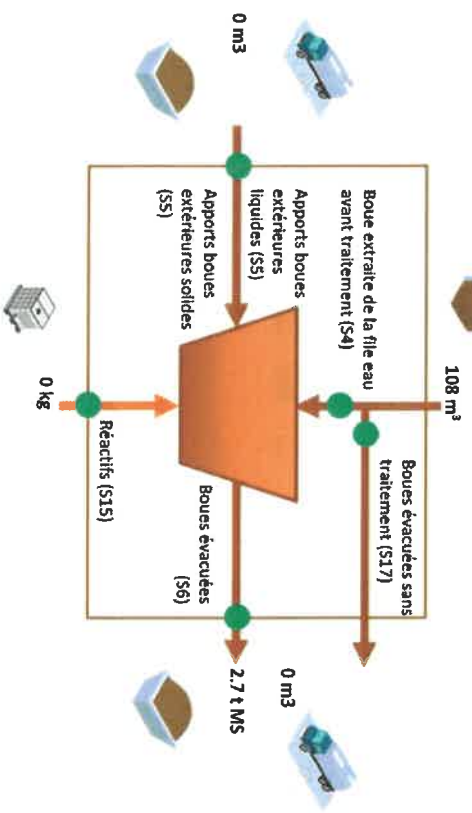
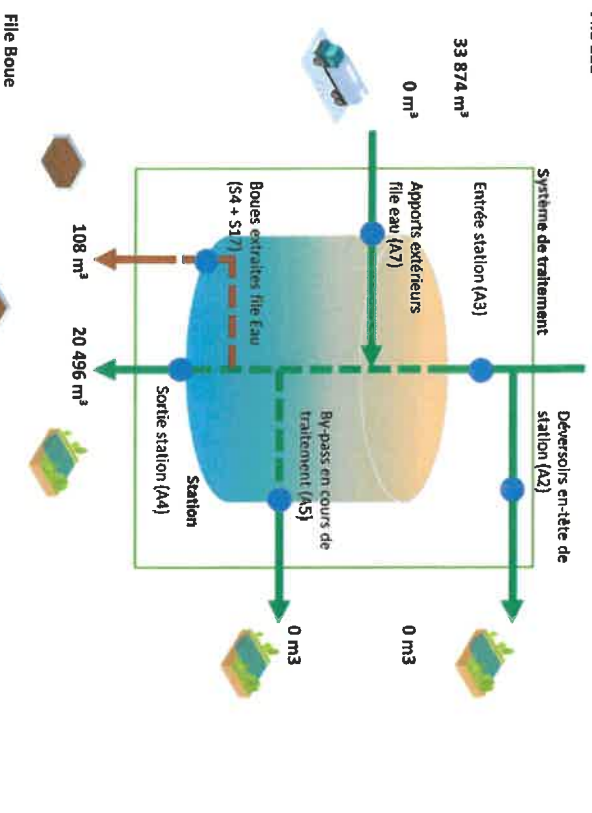
Débit de référence (m³/j)	2020
Capacité nominale (kg/j)	150
	45

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

	DCO	DBO5	MES	NTK	NGI	NH4	Ptot
Concentration maximale à respecter (mg/l) (*)							
moyenne journalière par bilan	90,00	25,00	30,00	10,00			
Concentration réductible en sortie (mg/l)							
moyenne journalière par bilan	250,00	50,00	85,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	90,00	90,00	90,00	85,00			

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

File Eau



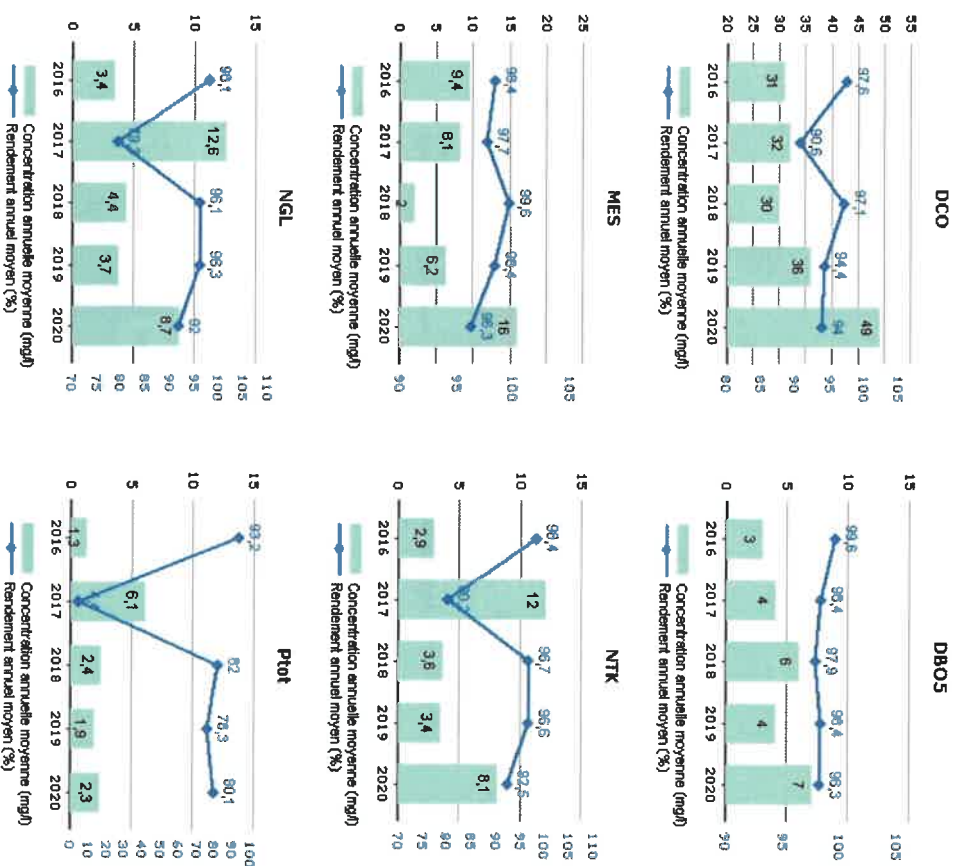
Fréquences d'analyses

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

	2020
DCCO	1
DBO5	1
MES	1
NTK	1
NGL	1
Prot	1

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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	0,00	100,00	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). Il s'exprime en tonnage de matières sèches.

	2016	2017	2018	2019	2020
Boues évacuées (Tonnes de MS) (56)	2,5	2,3	3,0	1,5	2,7

Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100,0	100,0	100,0	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	93	2,85	2,7	100,0
Total	93	2,85	2,7	100,0

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Sous-produits évacués par destination

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Retus de dégrillage (t)	1,5	1,5	1,4	1,5	1,5
Total (t)	1,5	1,5	1,4	1,5	1,5
Graisses (m3)	0,0	19,0	41,0	8,0	5,0
Total (m³)	0,0	19,0	41,0	8,0	5,0

Orval

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

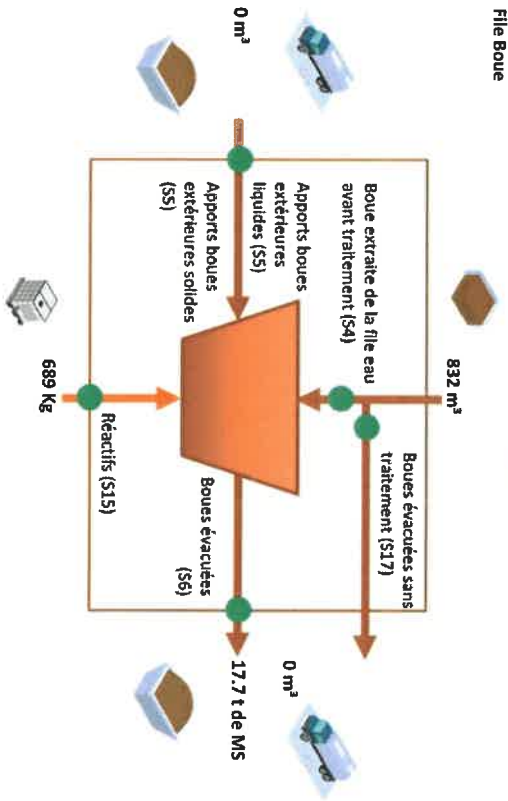
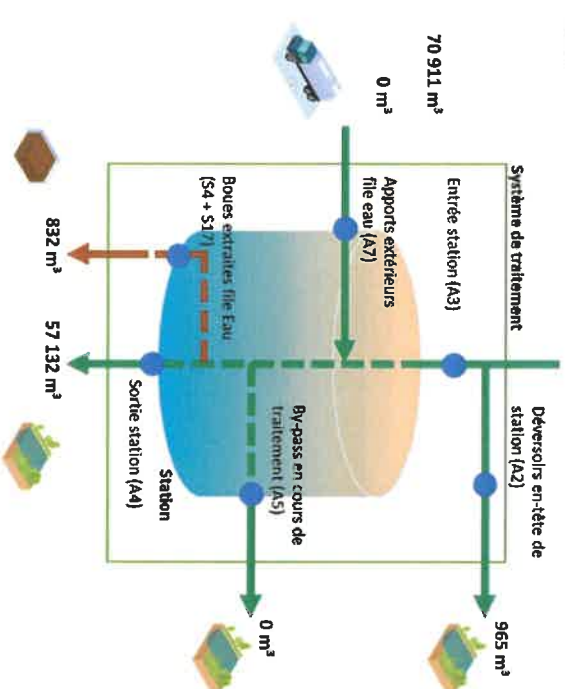
Débit de référence (m³/j)	2020
Capacité nominale (kg/j)	380
	126

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (**)

	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	125,00	25,00	35,00				
moyenne annuelle				20,00	25,00		2,00
Concentration réhibitoire en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	250,00	50,00	85,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	75,00	80,00	90,00				
moyen annuel				75,00	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'indications complémentaires d'arrêts préfectoraux locaux.

File Eau

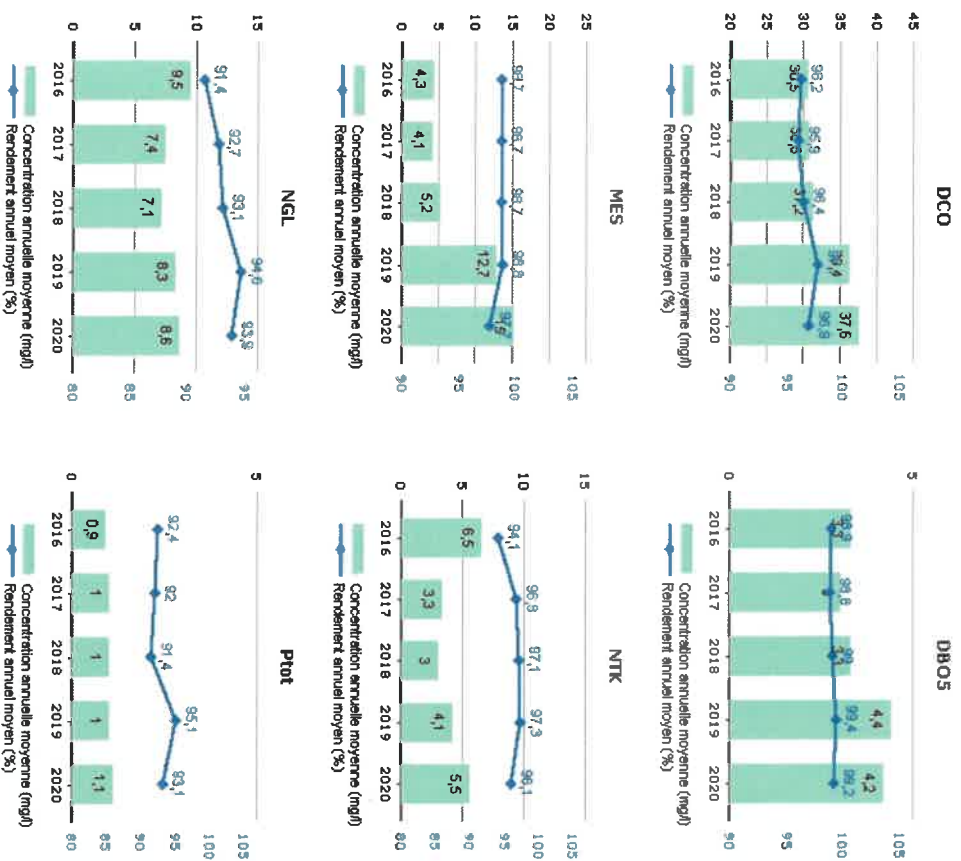


Fréquences d'analyses
Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2020
DCO	12
DBO5	12
MES	12
NTK	12
NGI	12
Prot	12

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 de 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00	100,00	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 de 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). Il s'exprime en tonnage de matières sèches.

	2016	2017	2018	2019	2020
Boues évacuées (Tonnes de MS) (56)	41,1	29,0	39,7	41,1	17,7

Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

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

Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	2016	2017	2018	2019	2020
	100,0	100,0	100,0	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	289	4,55	17,7	100,0
Total	289	4,55	17,7	100,0

* Répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Sous-produits évacués par destination

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Refus de dégrillages (t)	19,3	18,0	12,1	6,4	9,5
Total (t)	19,3	18,0	12,1	6,4	9,5
Graisses (m3)	7,0	15,0	20,0	1,5	25,0
Total (m³)	7,0	15,0	20,0	1,5	25,0

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

Débit de référence (m³/j)	2020
Capacité nominale (kg/j)	40
	12

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

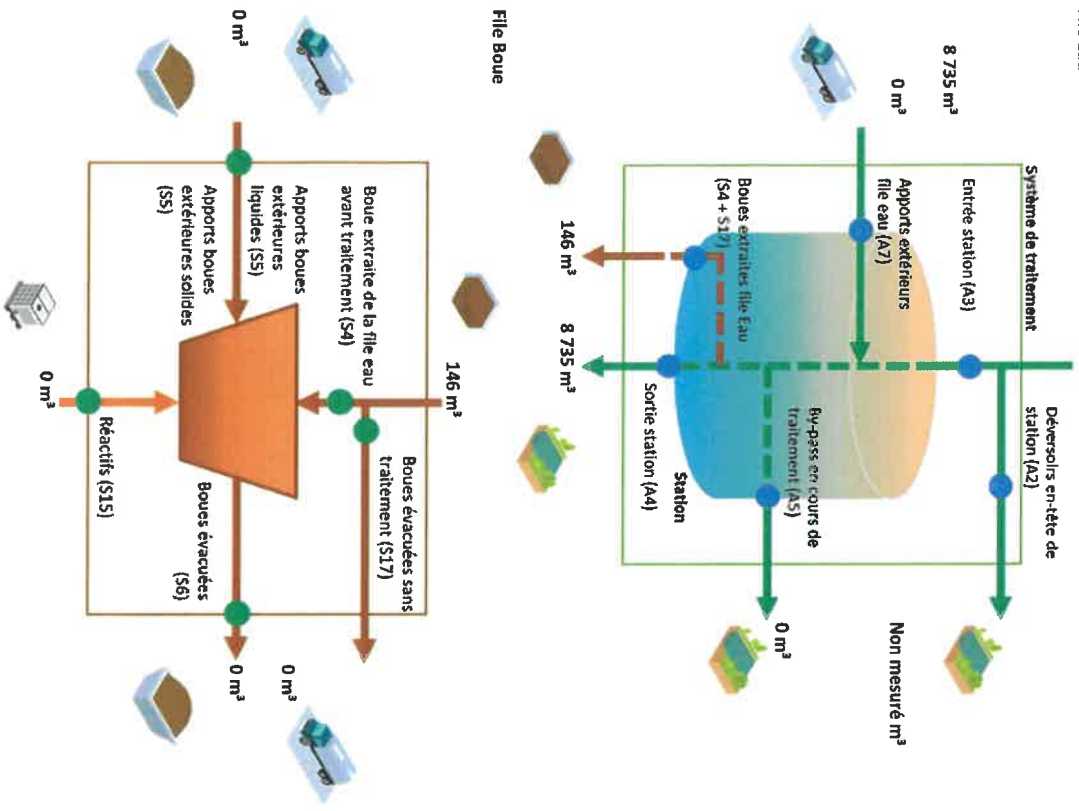
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGI	NH4	Ptot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	200,00	35,00					
Concentration réductible en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	400,00	70,00	85,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	60,00	60,00	50,00				

* : En général, pour les paramètres NTK, NGI 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.

Depuis l'arrêté du 21 juillet 2015, la réalisation du bilan 24h00 est obligatoire lorsque la capacité nominale dépasse 200 EH.

Pour la STEP de Bessais Le Fromental, la capacité nominale étant à 200 EH nous n'avons donc pas réalisé de bilan 24h00.

File Eau



Sous-produits évacués par destination

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Refus de dégrillage (t)	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
Total (t)	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
Graisses (m3)	10,5	8,0	11,5	10,0	5,0
Total (m³)	10,5	8,0	11,5	10,0	5,0

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

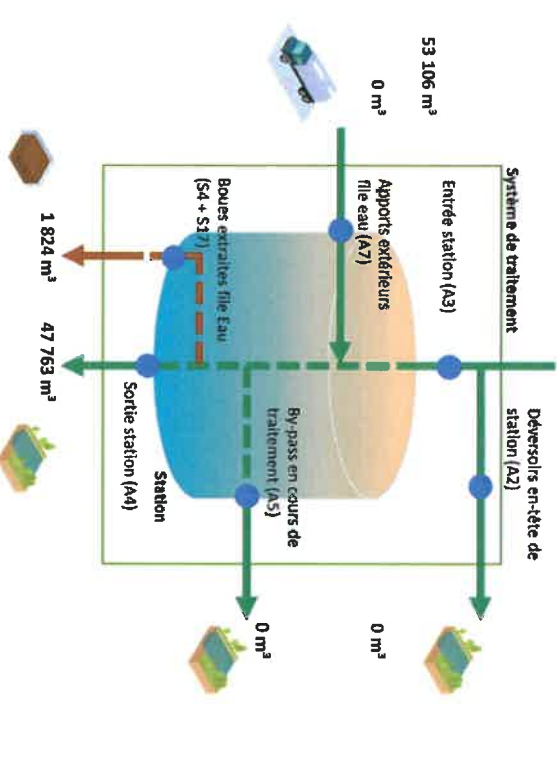
Debit de référence (m ³ /j)	2020
	245
Capacité nominale (kg/j)	60

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

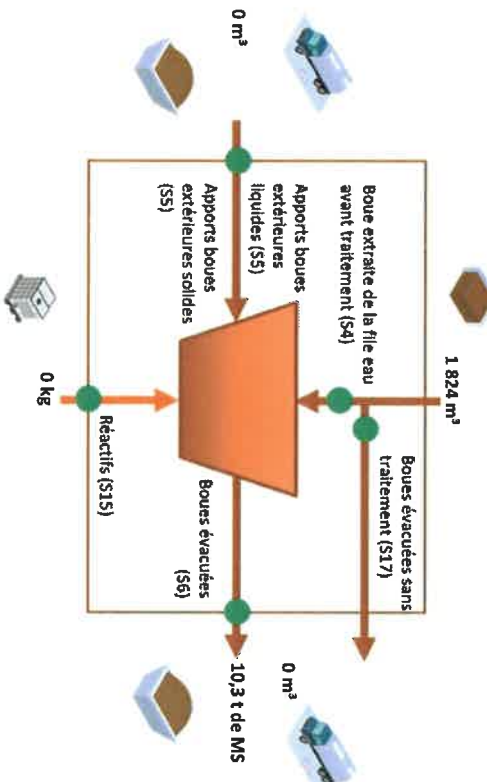
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Prot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	125,00	35,00	35,00				
moyenne annuelle				15,00	30,00		3,00
Concentration réductible en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	250,00	50,00	85,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	85,00	90,00	90,00				
moyen annuel				80,00	70,00		85,00

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

File Eau



File Boue



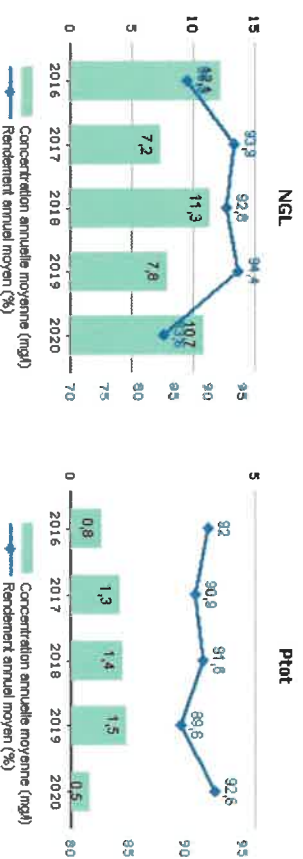
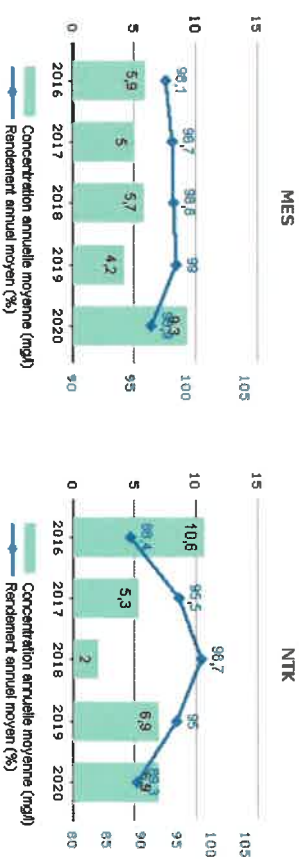
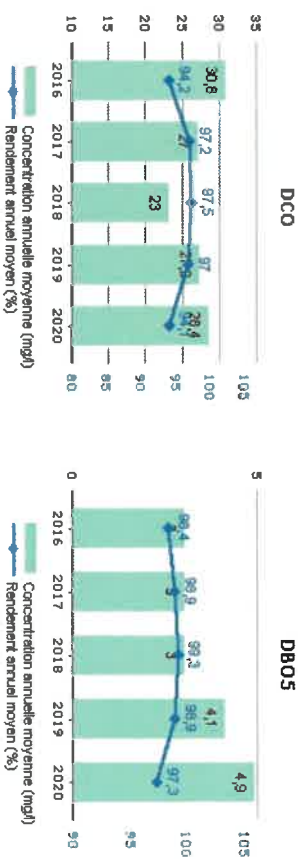
Fréquences d'analyses

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

	2020
DCO	2
DBO5	2
MES	2
NTK	2
NGL	2
Ptot	2

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 de 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00	100,00	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). Il s'exprime en tonnage de matières sèches.

	2016	2017	2018	2019	2020
Boues évacuées [Tonnes de MS] (S6)	11,9	7,8	9,7	7,2	10,3

Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100,0	100,0	100,0	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	299	3,45	10,3	100,0
Total	299	3,45	10,3	100,0

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Sous-produits évacués par destination

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Refus de dégrillage (t)	0,4	0,3	2,9	4,2	3,5
Total (t)	0,4	0,3	2,9	4,2	3,5
Sables (t)	5,0	0,0	6,0	0,0	0,0
Total (t)	5,0	0,0	6,0	0,0	0,0
Graisses (m3)	10,0	6,0	15,5	2,5	18,0
Total (m ³)	10,0	6,0	15,5	2,5	18,0

Coût

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

Débit de référence (m ³ /j)	2020
Capacité nominale (kg/j)	73 27

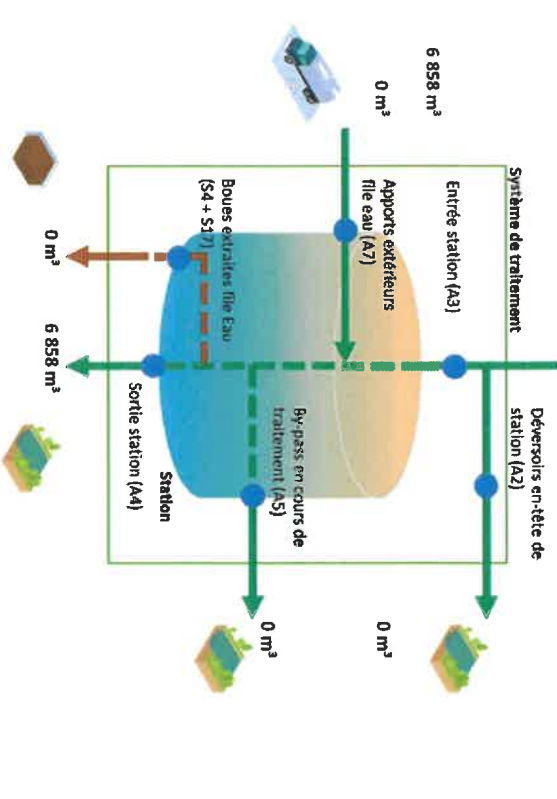
Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

	DCO	BBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Prot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	100,00	25,00	30,00	15,00			
Concentration réductible en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	400,00	70,00	85,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							

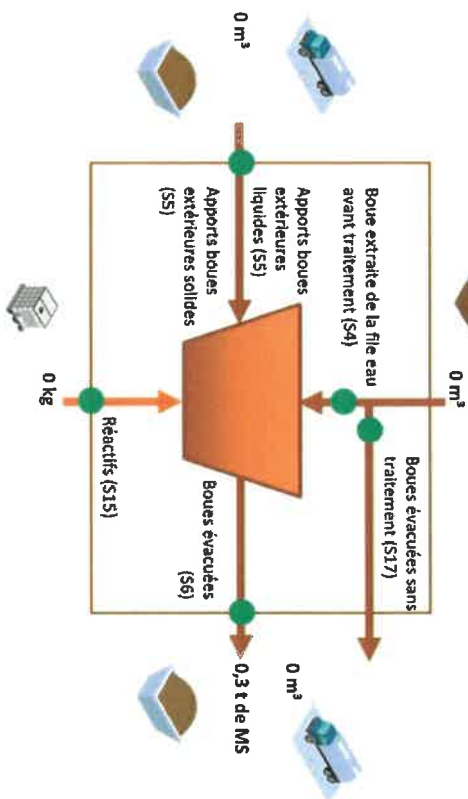
* : En général, pour les paramètres NTK, NGL et Prot, les conformités se jugent en moyennes annuelles, et pour les autres paramètres en moyennes journalières par bilan, cela sous réserve d'indications complémentaires d'arrêts préfectoraux locaux.

Depuis l'arrêté du 21 juillet 2015, pour les stations d'épuration dont les capacités nominales sont comprises entre 200 et 499 EH, le bilan 24h00 est à réaliser tous les 2 ans. La capacité nominale de la STEP de Coust étant de 450 EH, il n'y a pas eu de bilan 24h00 cette année puisqu'il a été réalisé en 2019.

File Eau



File Boue



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). Il s'exprime en tonnage de matières sèches.

	2016	2017	2018	2019	2020
Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3

La station d'épuration de Coust produit très peu de boues.

Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	0,0	0,0	0,0	0,0	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 (%) *
Station d'épuration	12	2,3	0,3	100,00
Total	12	2,3	0,3	100,00

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Sous-produits évacués par destination

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Refus de dégrillage (t)	0,0	0,8	0,1	0,0	0,0
Total (t)	0,0	0,8	0,1	0,0	0,0
Graisses (m3)	0,0	13,0	12,0	31,0	0,0
Total (m ³)	0,0	13,0	12,0	31,0	0,0

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.

4.4 L'efficacité environnementale

4.4.1 Le bilan énergétique 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.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 014 651	956 598	975 386	987 453	965 665	-2,2%
Usine de dépollution	912 353	872 649	873 389	912 778	902 135	-1,2%
Postes de relèvement et refoulement	101 039	82 694	100 793	72 637	62 747	-13,6%
Autres installations assainissement	1 259	1 255	1 204	2 038	783	-61,6%

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

4.4.2 La consommation de réactifs

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*

Usine de dépollution - Filie Eau

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Saint Amand						
Chlorure ferrique (kg)	48 894	42 241	49 104	48 307	45 323	-6,2%
Orval						
Chlorure ferrique (kg)	13 598	13 661	17 358	16 559	16 764	1,2%
Charenton Du Cher						
Chlorure ferrique (kg)	2 423	2 422	2 427	2 972	2 528	-14,9%

Usine de dépollution - Filie Boue

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Saint Amand						
Polymerène (kg)	15 136	15 811	19 158	17 402	18 643	7,1%
Orval						
Polymerène (kg)	232	505	474	273	689	152,4%

5.

RAPPORT
FINANCIER DU
SERVICE



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

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

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

→ *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX		Version Finale		
Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation				
Année 2020				
(en application du décret du 14 mars 2005)				
Collectivité: K8111 - CC COEUR DE FRANCE ASST-IGN 831	Assièment			
	LIBELLE	2019	2020	Ecart %
PRODUITS				
	Exploitation du service	2 188 191	2 184 410	-0,17 %
	Collectivités et autres organismes publics	752 124	762 023	
	Taux attribués à titre exclusif	8 462	19 407	
	Produits accessoires	1 583	1 973	
CHARGES				
	Personnel	320 006	282 502	
	Energie électrique	63 079	86 281	
	Produits de traitement	45 088	48 147	
	Analyses	15 611	10 216	
	Sous-traitance, matériel fournitures	322 192	280 627	
	Impôts locaux et taxes	19 180	22 708	
	Autres dépenses d'exploitation	119 174	115 426	
	<i> télécommunications, poste et télégestion</i>	17 698	15 977	
	<i> engins et véhicules</i>	43 782	39 198	
	<i> informatique</i>	40 697	41 307	
	<i> assurances</i>	4 573	8 899	
	<i> locaux</i>	31 488	32 579	
	<i> autres</i>	- 19 042	- 22 533	
	Redevances contractuelles	0	3 000	
	Contribution des services centraux et recherche	84 283	66 083	
	Collectivités et autres organismes publics	752 124	762 023	
	Charges relatives aux renouvellements	133 629	123 788	
	<i> pour garantie de continuité du service</i>	57 961	29 075	
	<i> fonds contractuel (renouvellements)</i>	75 768	94 713	
	Charges relatives aux investissements	224 006	113 680	
	<i> programme contractuel (investissements)</i>	43 857	22 594	
	<i> annuités d'emprunt collectifs prises en charge (flottage)</i>	174 857	89 410	
	<i> investissements incorporés</i>	5 292	2 676	
	Pertes sur créances incouvrables-Contentieux recouvrement	24 568	28 642	
RESULTAT AVANT IMPOT				
	Impôt sur les sociétés (calcul normal)	21 755	67 559	
RESULTAT				
		43 516	173 726	NS

Conforme à la circulaire F2ZE de janvier 2006

3/24/2021

→ *L'état détaillé des produits*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2020

Collectivité: K8111 - CC COEUR DE FRANCE ASST-GN 831

Assainissement

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	1 426 021	1 401 007	-1,75 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 451 729	1 440 461	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 25 707	- 39 454	
Exploitation du service	1 426 021	1 401 007	-1,75 %
Produits : part de la collectivité contractante	672 571	677 302	0,70 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	685 248	679 960	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 12 676	- 2 658	
Redevance Modernisation réseau	79 553	84 721	6,50 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	87 063	85 217	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 7 510	- 497	
Collectivités et autres organismes publics	752 124	762 023	1,32 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	8 462	19 407	NS
Produits accessoires	1 583	1 973	24,64 %

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

3/24/21

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

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.

Type d'installation	Localisation	Etat de fonctionnement	Commentaires Veolia Eau
Ouvrages de traitement - Stations d'épuration	Saint Amand Mont rond	Matières de vidange	Mise en service de la nouvelle aire de dépotage des matières de vidanges en juillet 2012. Fin 2013, Veolia Eau a remplacé le dégrilleur initial par un dégrilleur plus important afin de d'éviter les obstructions.
		Autosurveillance	Le manuel d'autosurveillance a été validé en 2013 par la Police de l'Eau et l'Agence de l'Eau Loire Bretagne. L'arrêté de juillet 2015 impose la réalisation d'une étude de défaillance en 2017. Des précisions quant au contenu ont été demandées par Veolia à la Police de l'Eau. Dès réception, Veolia reviendra vers la Collectivité.
		RSDE	L'arrêté du 6 mars 2017, impose la réalisation d'une nouvelle campagne de recherche des micropolluants avant le 30 juin 2018. VEOLIA a formulé une proposition pour réaliser la campagne. Elle a été terminée en 2019.
		Filière Boues	Début 2021 les conclusions ont été partagées par la DDT. La ComCom va lancer le diagnostic amont dans l'année 2021 accompagné du bureau d'étude IRH.
Future STEP			Dans le cadre de son nouveau contrat VEOLIA doit mettre en place une nouvelle STEP type ORGANICA de 25 000 EH. Le dossier réglementaire est en cours d'étude dans les divers services administratifs.

Ouvrages de traitement - Stations d'épuration	Orval	Autosurveillance	L'arrêté de juillet 2015 impose la réalisation d'une étude de défaillance en 2017. Des précisions quant au contenu ont été demandées par Veolia à la Police de l'Eau. Dès réception Veolia reviendra vers la Collectivité.
		Prétraitement	En 2014, un nouveau prétraitement a été installé. Avec la mise en place d'un dégrilleur compacteur de marque HUBER.
		Gestion des boues	Le silo étant trop petit, une table d'époutillage a été construite en 2014 permettant ainsi de réduire le volume de boues à stocker.
		Future de la STEP	Au terme des travaux de construction de la step de St Amand la CCCF souhaite raccorder la STEP d'ORVAL à cette dernière.
Ouvrages de traitement - Stations d'épuration	Charenton-du-Cher	Autosurveillance	Mise en place d'un débimètre en entrée début 2015. L'arrêté de juillet 2015 impose la réalisation d'un cahier de vie. Il a été réalisé par VEOLIA en 2017. Le plan d'épandage est à reprendre.
		Génie civil du clarificateur	Des fissures ont été observées sur la paroi intérieure du clarificateur, il convient de mener une expertise du génie civil afin de déterminer la gravité de ces fissures et le mode opératoire de réparation (injections de béton...etc.)
		Travaux divers	Des travaux au niveau de la conduite de sortie ont été réalisés en 2017. En 2018, dans le cadre des travaux d'optimisation de la STEP, VEOLIA a mis en place un dispositif pour utiliser l'eau industrielle pour rincer le dégrilleur automatique.

Coût	Step	Mise en service de la step en 2014 système BIO DISQUE.
	Autosurveillance	L'arrêté de juillet 2015 impose la réalisation d'un cahier de vie. Il a été réalisé par VEOLIA en 2017.
Meillant	Step	La construction d'une nouvelle station d'épuration doit être envisagée à court terme. L'entreprise MERLIN a été choisie comme maître d'œuvre, la consultation des entreprises a été faite en 2019. Les travaux débuteront en 2020 le groupement OTV DUCROT TTR a été retenu pour faire les travaux. Mise en service 2ème semestre 2021.
	Autosurveillance	L'arrêté de juillet 2015 impose la réalisation d'un cahier de vie. Il a été réalisé par VEOLIA en 2017. Un nouveau carnet de vie sera à faire pour la nouvelle step. Dans le cadre d'une nouvelle construction devra aussi être détaillée.
Bessais le Fromental	Filière Boues	Un silo à boues d'une capacité de 100 m3 a été construit en 2016. L'entreprise Troignon a réalisé ces travaux.
	Autosurveillance	L'arrêté de juillet 2015 impose la réalisation d'un cahier de vie. Il a été réalisé par VEOLIA en 2017.
Orcenais	Lagune	Le canal de comptage n'est pas aux normes. Veolia Eau a fait un devis pour la mise en place d'un dégrilleur automatique et la mise en conformité du canal.
	Autosurveillance	L'arrêté de juillet 2015 impose la réalisation d'un cahier de vie. Il a été réalisé par VEOLIA en 2017.

Postes de relèvement	Périmètre de la CCCF	Sécurité	Une démarche active de la communauté de communes est lancée depuis 5 ans pour équiper l'ensemble des postes de relèvement de barraudage pour permettre au personnel d'intervenir en sécurité. Les derniers postes seront équipés en 2021 dans le cadre du nouveau contrat de délégation.
Canalisations	Réseaux d'eaux usées	Rue de la Brasserie	L'inspection télévisée réalisée en 2010 montrait un sous-dimensionnement du réseau de collecte des eaux usées ; un nouveau réseau d'assainissement a été mis en service en 2015.
		La Marmande	Une inspection télévisée a été réalisée sur le réseau de la Marmande en 2017. Les travaux ont été faits sur le réseau fin 2017 début 2018.
Canalisations	Réseaux d'eaux usées	Avenue du Général de Gaulle (arrivée STEP)	De nombreuses obstructions ont eu lieu, il conviendrait de réaliser une inspection télévisée pour évaluer l'état du réseau. Celles-ci doivent être réalisées dans le cadre de l'étude diagnostique du réseau d'assainissement de St-Amand-Montrond. Cette étude a été en cours de réalisation par le bureau d'études Merfin.
		Rue Ernest Mallard et avenue du Tour de France	Dans le cadre du projet de réfection de ces 2 rues, la communauté de communes a réalisé l'inspection télévisée de l'ensemble des réseaux d'eaux usées. Les travaux de remplacement ont été réalisés en 2015 et 2016. Sur l'ensemble du linéaire le réseau a été remplacé. Nous n'avons à ce jour par reçu les plans de recollement de la phase 3.
		Rue de Billeron	A partir du diagnostic réseau, des travaux ont été réalisés par l'entreprise SEGEC pour rendre étanche l'ensemble des regards.

Canalisations	Meillant	Réseaux d'eaux usées	En 2014, des travaux de cheminement des réseaux d'assainissement rue des Cas, rue de la Baillie, rue d'Uzay, rue du Fourneau et rue des Chaumes ont été effectués. En 2013 les travaux de réhabilitation du réseau d'eaux usées, Place du Pavé ont été réalisés par la Communauté de Communes.
---------------	----------	----------------------	---

Etudes en cours

Plusieurs études sont actuellement en cours :

- En juin 2021 un 1er diagnostic H2S sera réalisé
- Le diagnostic permanent sera réalisé via les pluviomètres, télégestions et appareils de mesures en place sur le réseau.
- La CCCF va lancer en 2021 du diagnostic amont sur son réseau. Cette étude est à mener suite à l'étude RSDE.

Schéma Directeur

Afin de poursuivre les actions d'amélioration du service et d'avoir une politique globale de Gestion Patrimoniale sur son périmètre, la Communauté de Communes Cœur de France a révisé les différents schémas directeurs communaux existants → Les résultats des études de diagnostics d'assainissement ont été réalisées par le Bureau d'études CEDDEC et présentés 2013. Les travaux de réhabilitation des réseaux vont se poursuivre en 2021. Dans le cadre de son nouveau contrat Veolia va mettre en place l'auto diagnostique des réseaux via les télégestions en place

Eaux Parasites :

Contrôle de conformité des branchements :

Dans le but d'optimiser la qualité de la collecte des eaux usées et de s'assurer de la bonne répartition des eaux usées et pluviales dans les réseaux concernés, Veolia réalise les contrôles de conformité des branchements d'eaux usées sur le périmètre de la Communauté de Communes. Dans le cadre de son contrat VEOLIA réalisera 3500 enquêtes de conformité sur la durée du contrat soit 20ans

Inspection télévisée des réseaux :

Dans le cadre du contrat sera réalisé chaque année 2000ml d'ITV et 7000ml de curage.

Un apport important d'eaux parasites en provenance du réseau de la rue des Grands Villages a également été remarqué lors d'épisodes pluvieux.

Conventions de déversement :

Des effluents industriels viennent perturber le fonctionnement des stations d'épuration. Afin de maîtriser davantage les activités polluantes de ces établissements, la démarche de régularisation initiée par la Communauté de Communes se poursuit avec l'abattoir de St Amand-Montfond. L'arrêté de rejet et la convention spéciale de déversement ont été finalisés en 2017. La CCCF va lancer son diagnostic amont via le bureau d'étude IRH. A la suite de cette étude la CCCF souhaite mettre en place de nouvelle convention.

Tampons d'accès au réseau d'eaux usées :

Un grand nombre de tampons permettant d'accéder au réseau d'assainissement sont recouverts d'entrobé ou de pavés, donc difficiles d'accès, ce qui ne nous permet pas d'effectuer correctement nos opérations d'entretien.



Exemple de la rue Porte Muñin : pour accéder au réseau, une opération préalable de démontage des pavés est nécessaire. Cette opération exclut toute possibilité d'intervention d'urgence.



Dans le cadre de l'avenant n°8 signé en juillet 2013, des travaux de mise à niveau ou de remplacement seront réalisés chaque année par Veolia Eau.
En 2017, Veolia a effectué les opérations suivantes :

CCCF Travaux réalisés par VEOLIA sur tampons EU : Opérations 2020

COMMUNE	NOM DE RUE	EMPLACEMENT	TYPE DE TAMPON	NOMBRE
STAMAND	AIRIE BARRE	SOUS D'ARBRE	EU	1
STAMAND	13 rue mousigne	SOUS D'ARBRE	EU	1
STAMAND	RDV Porte Muñ	SOUS D'ARBRE	EU	5

Sécurité :



Exemple d'installation d'un barreaudage sur un poste de relèvement

Sécurité des Hommes : La Responsabilité de chacun



La responsabilité du délégataire

Suivant une jurisprudence traditionnelle du Conseil d'Etat, le délégataire du service public répond directement des dommages causés à des tiers par son activité à moins qu'il y ait eu une faute initiale de conception ou que la faute soit liée à une décision administrative, sous réserve que la preuve en soit rapportée.

N'exclut pas la responsabilité de la collectivité publique ou de son représentant :

Bien que l'activité ait été déléguée, le représentant de la collectivité publique peut voir sa responsabilité engagée concurremment à celle de l'exploitant.

Le représentant de la collectivité publique pourrait par une abstention fautive, être à l'origine d'une infraction imputable à la collectivité dont il est représentant.

Par exemple, l'arrêt de la Chambre criminelle de la Cour de cassation du 23 décembre 1986 (n.85-92.333 inédit) confirme le renvoi devant le tribunal correctionnel du maire auquel il était reproché, dans le cadre de ses responsabilités de gestion d'une piscine municipale, de n'avoir ni remplacé l'appareil de réanimation dont tout établissement de ce type doit être obligatoirement équipé et qui avait été dérobé deux mois avant l'accident litigieux, ni fermé la piscine le jour de l'accident dont a été victime un enfant de neuf ans, décédé par hydrocution.

La responsabilité de la collectivité déléguante pourrait être mise en cause à la double condition que :

1. Le délégataire ait rempli son obligation de conseil et lui ait fait des propositions de travaux d'amélioration ou de mises aux normes
2. La collectivité n'ait pas tenu compte de ces préconisations

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 CARF ».

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

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

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

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 disposition¹, deux cas se présentent :

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

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

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

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

→ 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 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 (relève 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'appliquent dans le contexte de la période de fin de contrat. Les engagements qui en découlent pour le nouvel exploitant ne peuvent pas faire 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, les 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, 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 agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

6.

ANNEXES



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

6.1 La facture 120 m³

BESSAIS LE FROMENTAL

	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			195,51	190,25	-2,69%
Part délégataire			95,69	96,15	0,27%
Abonnement			38,15	38,25	0,26%
Consommation	120	0,4825	57,74	57,90	0,28%
Part collectivité(s)			94,10	94,10	0,00%
Abonnement			36,50	36,50	0,00%
Consommation	120	0,4800	57,60	57,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0000	5,52	0,00	100,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			349,95	338,73	-3,21%
Part délégataire			245,95	234,73	-4,56%
Abonnement			50,13	59,93	19,55%
Consommation	120	1,4567	195,82	174,80	-10,73%
Part collectivité(s)			104,00	104,00	0,00%
Abonnement			32,00	32,00	0,00%
Consommation	120	0,6000	72,00	72,00	0,00%
Organismes publics et TVA			94,66	93,25	-1,49%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			49,06	47,65	-2,87%
TOTAL € TTC			634,30	622,23	-1,90%

CHARENTON DU CHER

	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			202,97	208,94	2,94%
Part délégataire			154,44	161,84	4,79%
Abonnement			54,60	57,20	4,76%
Consommation	120	0,8720	99,84	104,64	4,81%
Part collectivité(s)			43,27	43,27	0,00%
Abonnement			22,87	22,87	0,00%
Consommation	120	0,1700	20,40	20,40	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0319	5,26	3,83	-27,19%
Collecte et dépollution des eaux usées			349,95	338,73	-3,21%
Part délégataire			245,95	234,73	-4,56%
Abonnement			50,13	59,93	19,55%
Consommation	120	1,4567	195,82	174,80	-10,73%
Part collectivité(s)			104,00	104,00	0,00%
Abonnement			32,00	32,00	0,00%
Consommation	120	0,6000	72,00	72,00	0,00%
Organismes publics et TVA			95,07	94,28	-0,83%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			49,47	48,68	-1,60%
TOTAL € TTC			647,99	641,95	-0,93%

COUST	m ³	Prix au	Montant	Montant	N/N-1
		01/01/2021	au 01/01/2020	au 01/01/2021	
Production et distribution de l'eau			202,97	208,94	2,94%
Part délégataire			154,44	161,84	4,79%
Abonnement			54,60	57,20	4,76%
Consommation	120	0,8720	99,84	104,64	4,81%
Part collectivité(s)			43,27	43,27	0,00%
Abonnement			22,87	22,87	0,00%
Consommation	120	0,1700	20,40	20,40	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0319	5,26	3,83	-27,19%
Collecte et dépollution des eaux usées			349,95	338,73	-3,21%
Part délégataire			245,95	234,73	-4,56%
Abonnement			50,13	59,93	19,55%
Consommation	120	1,4567	195,82	174,80	-10,73%
Part collectivité(s)			104,00	104,00	0,00%
Abonnement			32,00	32,00	0,00%
Consommation	120	0,6000	72,00	72,00	0,00%
Organismes publics et TVA			95,07	94,28	-0,83%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			49,47	48,68	-1,60%
TOTAL € TTC			647,99	641,95	-0,93%

DREVAINT	m ³	Prix au	Montant	Montant	N/N-1
		01/01/2021	au 01/01/2020	au 01/01/2021	
Production et distribution de l'eau			195,21	210,14	7,65%
Part délégataire			119,46	135,69	13,59%
Abonnement			37,86	45,21	19,41%
Consommation	120	0,7540	81,60	90,48	10,88%
Part collectivité(s)			70,60	70,60	0,00%
Abonnement			25,00	25,00	0,00%
Consommation	120	0,3800	45,60	45,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0321	5,15	3,85	-25,24%
Collecte et dépollution des eaux usées			349,95	338,73	-3,21%
Part délégataire			245,95	234,73	-4,56%
Abonnement			50,13	59,93	19,55%
Consommation	120	1,4567	195,82	174,80	-10,73%
Part collectivité(s)			104,00	104,00	0,00%
Abonnement			32,00	32,00	0,00%
Consommation	120	0,6000	72,00	72,00	0,00%
Organismes publics et TVA			94,64	94,35	-0,31%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			49,04	48,75	-0,59%
TOTAL € TTC			639,80	643,22	0,53%

MILLIANT	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			259,60	298,31	14,82%
Part délégataire			210,23	259,61	23,49%
Abonnement			81,41	82,11	0,86%
Consommation	120	1,4792	128,82	177,50	37,79%
Part collectivité(s)			38,70	38,70	0,00%
Abonnement			19,50	19,50	0,00%
Consommation	120	0,1600	19,20	19,20	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0000	10,87	10,87	-3,21%
Collecte et dépollution des eaux usées			349,95	338,73	-4,56%
Part délégataire			245,95	234,73	19,55%
Abonnement			50,13	59,93	-10,73%
Consommation	120	1,4567	195,82	174,80	0,00%
Part collectivité(s)			104,00	104,00	0,00%
Abonnement			32,00	32,00	0,00%
Consommation	120	0,6000	72,00	72,00	0,00%
Organismes publics et TVA			97,60	99,20	1,64%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			52,00	53,60	3,08%
TOTAL € TTC			696,48	736,24	5,71%

ORVAL	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			279,98	276,19	-1,35%
Part délégataire			247,94	249,61	0,67%
Abonnement			72,55	73,04	0,68%
Consommation	120	1,4714	175,39	176,57	0,67%
Part collectivité(s)			26,58	26,58	0,00%
Abonnement			13,76	13,76	0,00%
Consommation	120	0,1068	12,82	12,82	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0000	5,46	0,00	100,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			349,95	338,73	-3,21%
Part délégataire			245,95	234,73	19,55%
Abonnement			50,13	59,93	-10,73%
Consommation	120	1,4567	195,82	174,80	0,00%
Part collectivité(s)			104,00	104,00	0,00%
Abonnement			32,00	32,00	0,00%
Consommation	120	0,6000	72,00	72,00	0,00%
Organismes publics et TVA			99,01	97,98	-1,04%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			53,41	52,38	-1,93%
TOTAL € TTC			723,48	712,90	-1,46%

ORCENAIS	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Collecte et dépollution des eaux usées			349,95	338,73	-3,21%
Part délégataire			245,95	234,73	-4,56%
Abonnement			50,13	59,93	19,55%
Consommation	120	1,4567	195,82	174,80	-10,73%
Part collectivité(s)			104,00	104,00	0,00%
Abonnement			32,00	32,00	0,00%
Consommation	120	0,6000	72,00	72,00	0,00%
Organismes publics et TVA			54,79	53,67	-2,04%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			36,79	35,67	-3,04%
TOTAL € TTC			404,75	392,40	-3,05%

SAINT AMAND MONTROND					
	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau					
Part délégataire			279,98	276,19	-1,35%
Abonnement			247,94	249,61	0,67%
Consommation	120	1,4714	175,59	176,57	0,67%
Part collectivité(s)			26,58	26,58	0,00%
Abonnement			13,76	13,76	0,00%
Consommation	120	0,1068	12,82	12,82	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0000	5,46	0,00	100,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			349,95	338,73	-3,21%
Part délégataire			245,95	234,73	-4,56%
Abonnement			50,13	59,93	19,55%
Consommation	120	1,4567	195,82	174,80	-10,73%
Part collectivité(s)			104,00	104,00	0,00%
Abonnement			32,00	32,00	0,00%
Consommation	120	0,6000	72,00	72,00	0,00%
Organismes publics et TVA			99,01	97,98	-1,04%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			53,41	52,38	-1,93%
TOTAL € TTC			723,48	712,90	-1,46%



SAINT PIERRE LES ETIEUX					
	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau					
Part délégataire			202,97	208,94	2,94%
Abonnement			54,60	57,20	4,76%
Consommation	120	0,8720	99,84	104,64	4,81%
Part collectivité(s)			43,27	43,27	0,00%
Abonnement			22,87	22,87	0,00%
Consommation	120	0,1700	20,40	20,40	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0319	5,26	3,83	-27,19%
Collecte et dépollution des eaux usées			349,95	338,73	-3,21%
Part délégataire			245,95	234,73	-4,56%
Abonnement			50,13	59,93	19,55%
Consommation	120	1,4567	195,82	174,80	-10,73%
Part collectivité(s)			104,00	104,00	0,00%
Abonnement			32,00	32,00	0,00%
Consommation	120	0,6000	72,00	72,00	0,00%
Organismes publics et TVA			95,07	94,28	-0,83%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			49,47	48,68	-1,60%
TOTAL € TTC			647,99	641,95	-0,93%

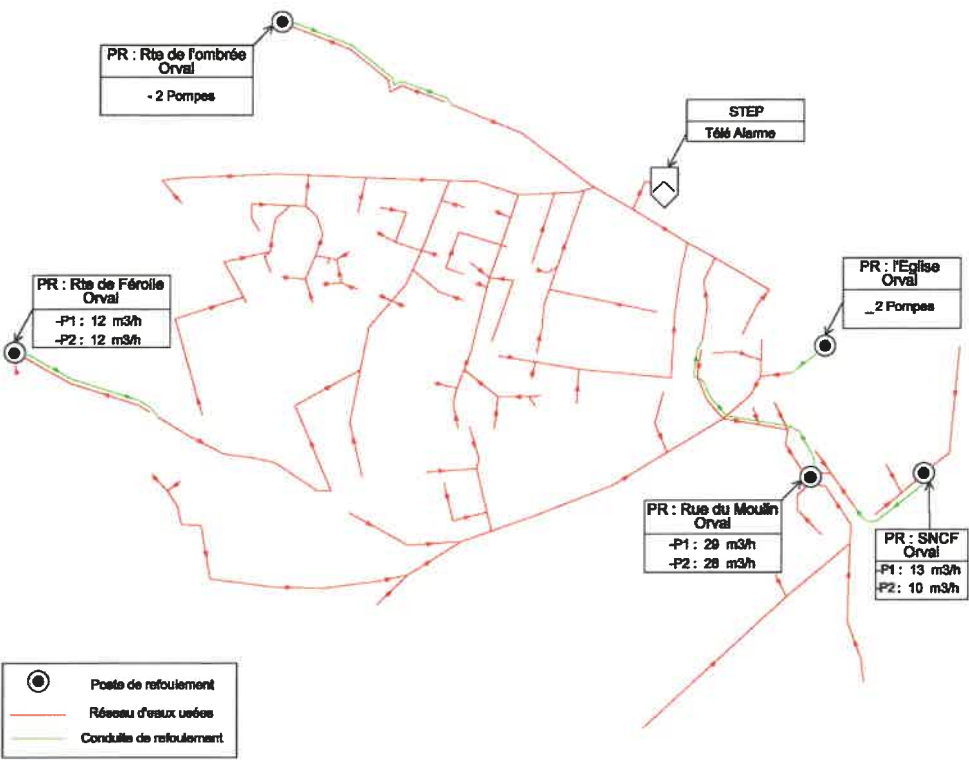
6.2 Les données consommateurs par commune


	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
BESSAIS LE FROMENTAL						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	175	173	175	170	164	-3,5%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	75	78	73	73	74	1,4%
Assiette de la redevance (m ³)	4 071	4 331	3 678	3 802	3 676	-3,3%
CHARENTON DU CHER						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 116	1 118	1 105	1 087	1 066	-1,9%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	329	332	326	325	323	-0,6%
Assiette de la redevance (m ³)	29 255	28 951	29 348	28 542	30 410	6,5%
COUST						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	300	300	461	456	453	-0,7%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	77	89	105	102	104	2,0%
Assiette de la redevance (m ³)	4 818	6 315	8 830	8 067	8 467	5,0%
DREVANT						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	574	576	573	568	559	-1,6%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	49	52	49	49	49	0,0%
Assiette de la redevance (m ³)	4 163	4 495	5 058	4 438	4 170	-6,0%
MARCAIS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	13	12	12	12	11	-8,3%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	6	6	6	6	5	-16,7%
Assiette de la redevance (m ³)	249	330	537	343	401	16,9%
MEILLANT						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	681	686	693	704	703	-0,1%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	278	288	280	276	280	1,4%
Assiette de la redevance (m ³)	26 876	24 246	20 702	20 042	19 854	-0,9%
ORCENAIS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	254	253	255	257	257	0,0%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	62	61	62	60	63	5,0%
Assiette de la redevance (m ³)	1 071	8 538	7 021	4 101	3 908	-4,7%
ORVAL						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 918	1 905	1 888	1 865	1 858	-0,4%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	960	956	958	939	956	1,8%
Assiette de la redevance (m ³)	85 385	93 372	91 318	105 312	114 813	9,0%
SAINT AMAND MONTROND						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	10 688	10 611	10 310	10 205	9 714	-4,8%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	5 060	5 086	5 045	5 028	5 051	0,5%
Assiette de la redevance (m ³)	528 065	534 617	522 045	490 725	486 144	-0,9%
SAINT PIERRE LES ETIEUX						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	739	731	722	717	728	1,5%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	90	102	92	95	97	2,1%
Assiette de la redevance (m ³)	23 010	11 686	6 713	6 844	7 716	12,7%

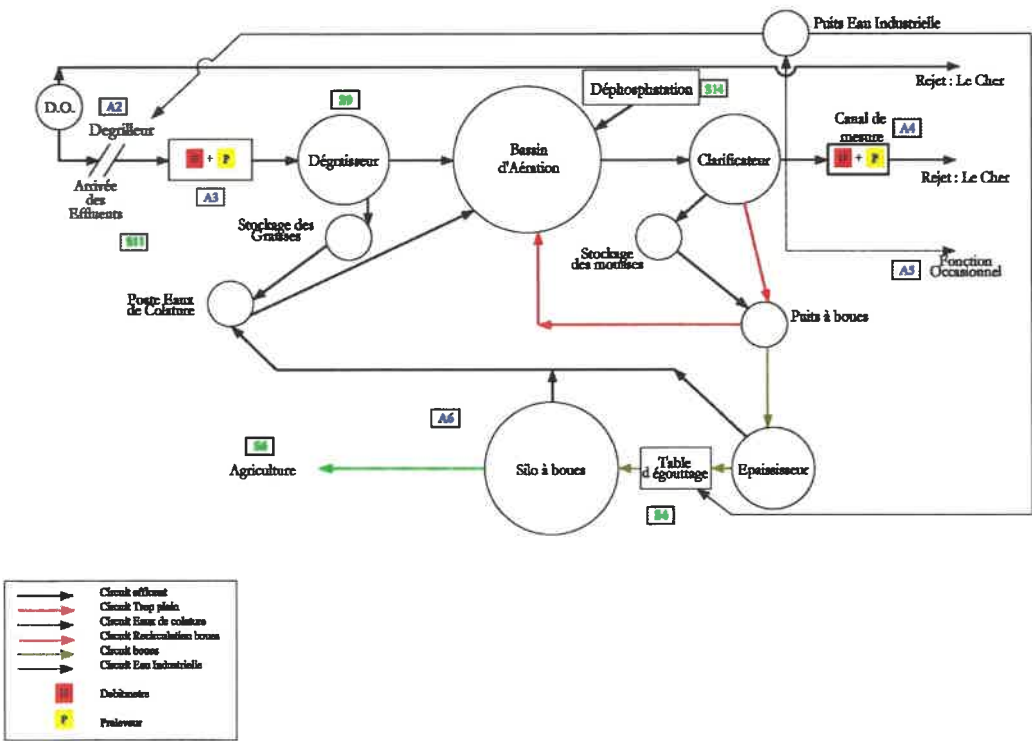
6.3 Le synoptique du réseau




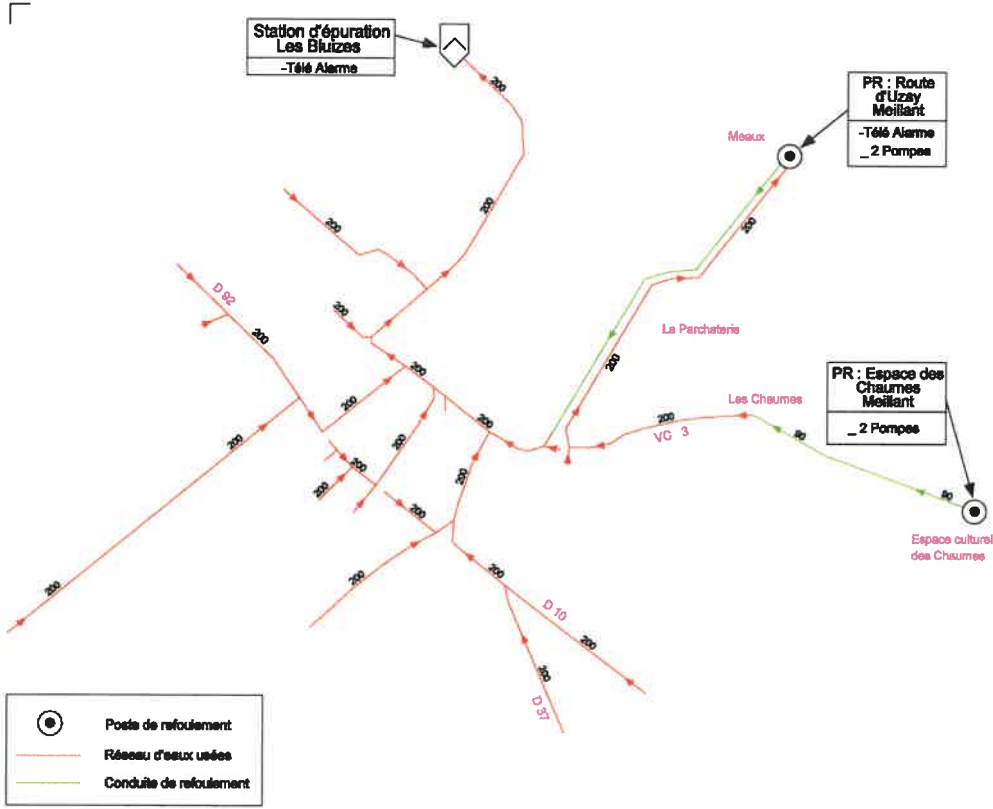
COMMUNE D' ORVAL		Dess. JC	Version le : 03/05/07
Profil schématique du réseau d'eaux usées		Modifié par : JC	le : 05/02/10
 Védula Eau - Compagnie Générale des Eaux Région Ile de France 59 rue Saennik 18200 ST-AMAND MONTRONND Tél: 02 48 96 99 11 - Fax: 02 48 96 55 43		Validé par : PS EU	le :
			



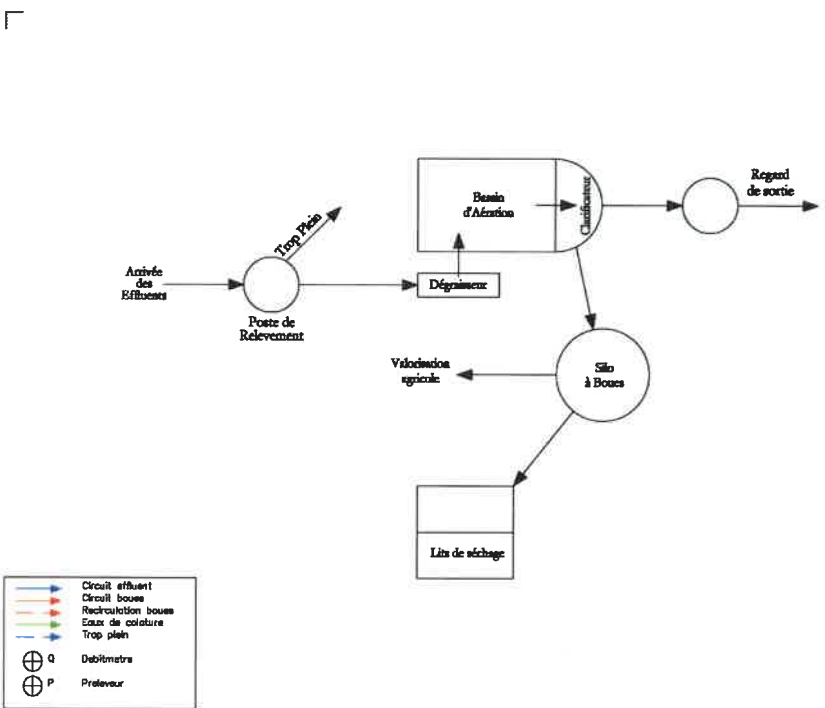
COMMUNE D' ORVAL		Dess. JC	Version le : 04/06/09
Synoptique de la station d'épuration		Modifié par : JC	le : 14/04/15
 Védula Eau - Compagnie Générale des Eaux Région Ile de France-Centre Agence du Cher 59 rue Saennik 18200 ST-AMAND MONTRONND Tél: 02 48 96 99 11 - Fax: 02 48 96 55 43		Validé par : Synoptique	le :



COMMUNE DE MELLANT		Dess. SP	Version le : 14/08/05
Profil schématisique du réseau d'eaux usées		Modifié par : JC	le : 05/02/10
 Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux Région Ile de France-Centre Agence du Cher 59 rue Sarraute 18200 ST-AMAND MONTROND Tél. 02 48 96 99 11 - Fax: 02 48 96 55 43		Validé par : PSEU	le :
			(79)



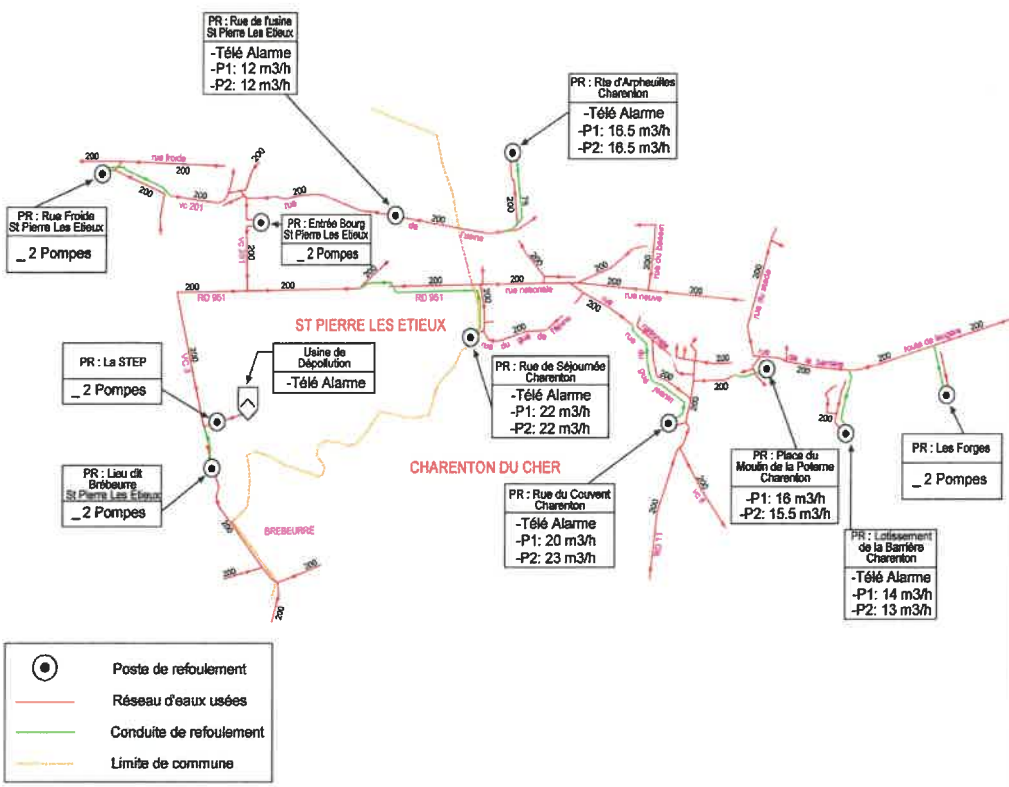
COMMUNE DE MELLANT		Dess. JC	Version le : 04/08/09
Profil schématisique du réseau d'eaux usées		Modifié par : JC	le :
 Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux Région Ile de France-Centre Agence du Cher 59 rue Sarraute 18200 ST-AMAND MONTROND Tél. 02 48 96 99 11 - Fax: 02 48 96 55 43		Validé par : Synoptique	le :



SIAEPA DE CHARENTON - ST PIERRE

Dess. SP Verzone le : 16/06/05
 Modifié par : JC le : 23/04/15
 Validé par : le :
PS EU (80)

Végolia Eau - Compagnie Générale des Eaux
 Régie du Lieu de l'Industrie
 59 rue S. Straub - 18200 ST-AVANTA (INDOUMURIGNON)
 Tél: 02 48 96 99 11 - Fax: 02 48 96 55 43



6.4 Le bilan qualité par usine

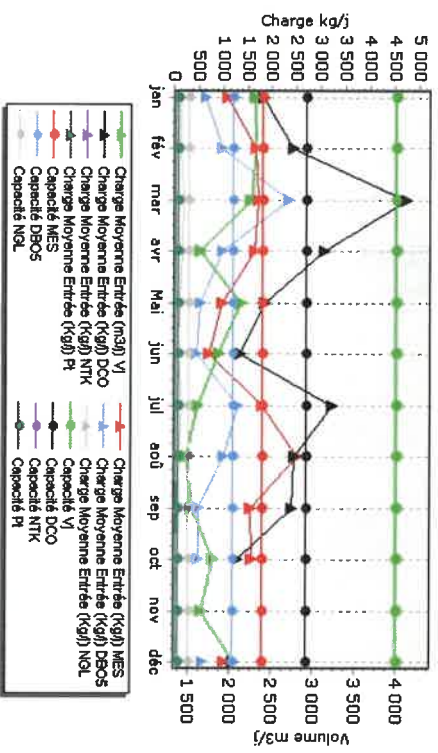
Saint Amand

Bilans HCNF / Bilans :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
	(m3/j)	Nbr Bilan HCNF* / nbr de bilans						
janvier	2 301	0 / 2	1 079	1 831	626	121,2	121,5	22,5
février	2 308	0 / 2	1 660	2 446	989	139,0	139,6	20,2
mars	2 251	0 / 2	1 715	4 748	2 333	184,1	184,6	26,0
avril	1 643	0 / 2	1 644	3 073	984	158,7	159,1	27,4
mai	2 124	0 / 2	973	1 861	534	99,1	99,3	15,3
juin	1 862	0 / 2	710	1 345	441	83,8	84,1	13,8
juillet	1 602	0 / 2	1 797	3 238	1 291	146,0	146,4	24,1
août	1 474	0 / 2	2 506	2 456	1 017	82,1	82,3	19,9
septembre	1 548	0 / 2	1 561	2 400	491	84,8	85,2	40,1
octobre	1 788	0 / 2	1 592	1 297	516	73,2	73,6	21,9
novembre	1 652	0 / 2	0	0	0	0,0	0,0	18,9
décembre	2 050	0 / 2	1 033	1 231	588	82,9	83,2	28,1

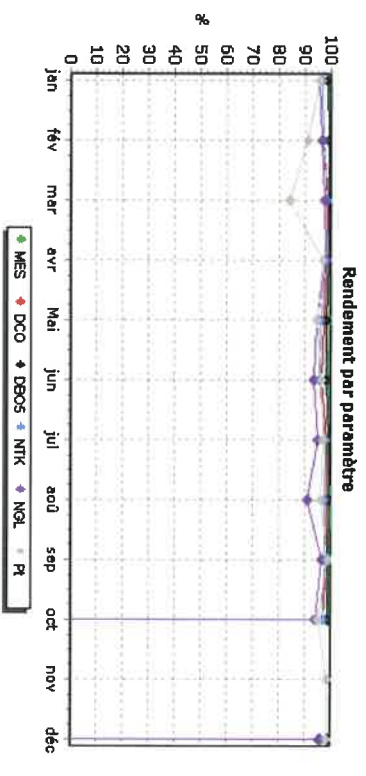
(*): Hors conditions normales de fonctionnement selon le volume reçu en entrée de station.

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

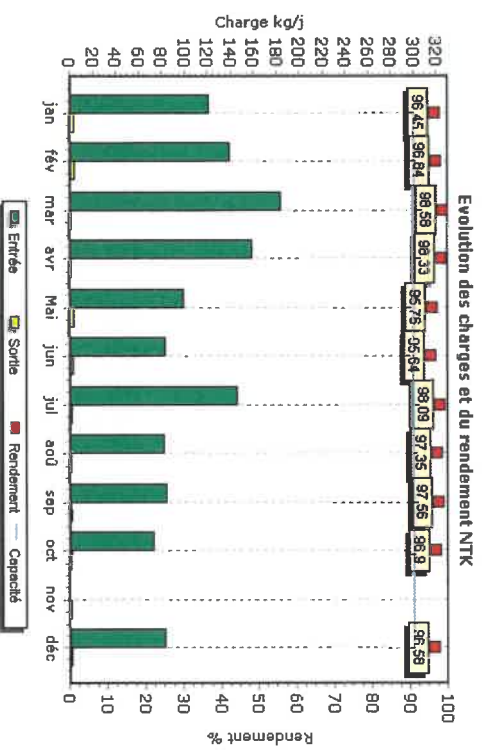
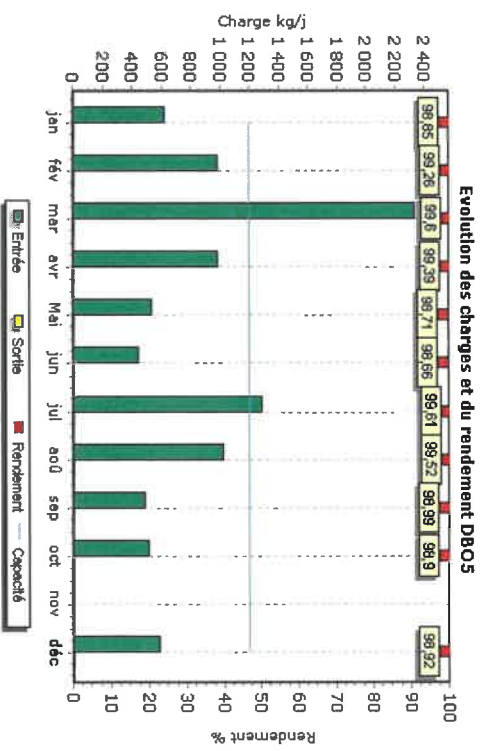
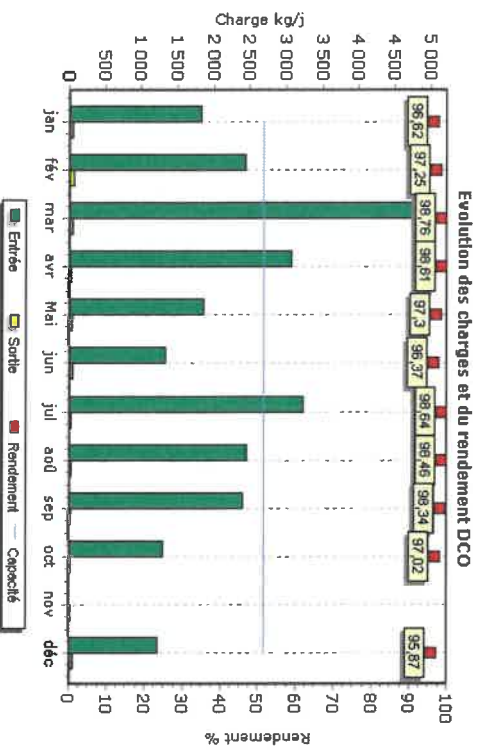
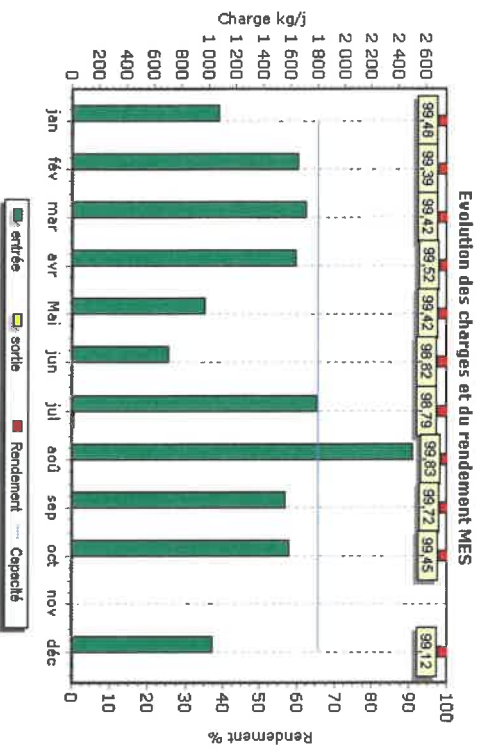


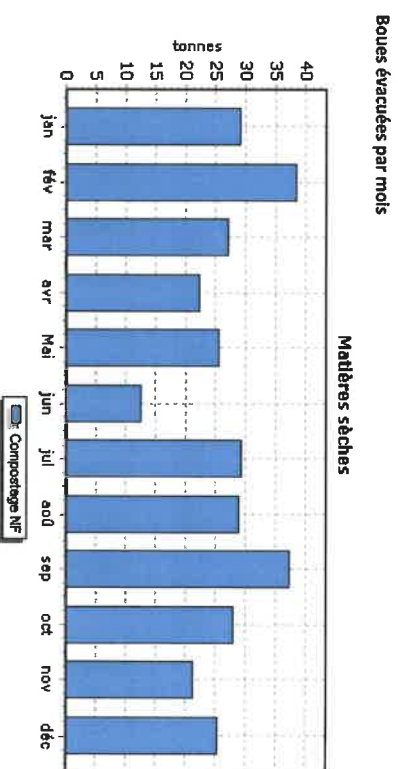
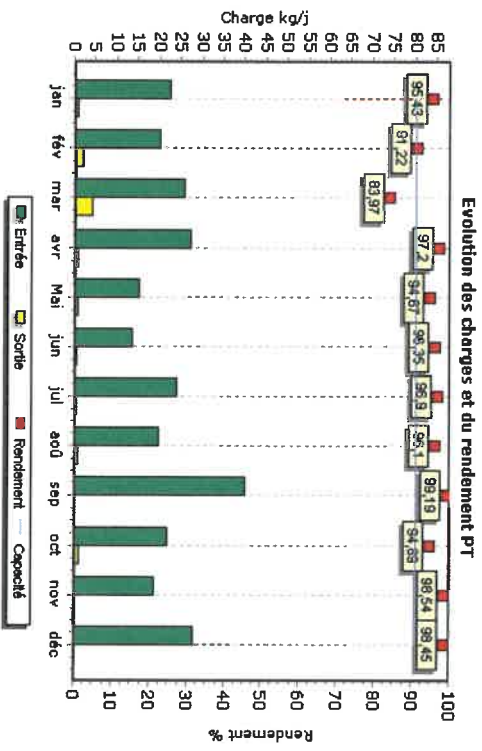
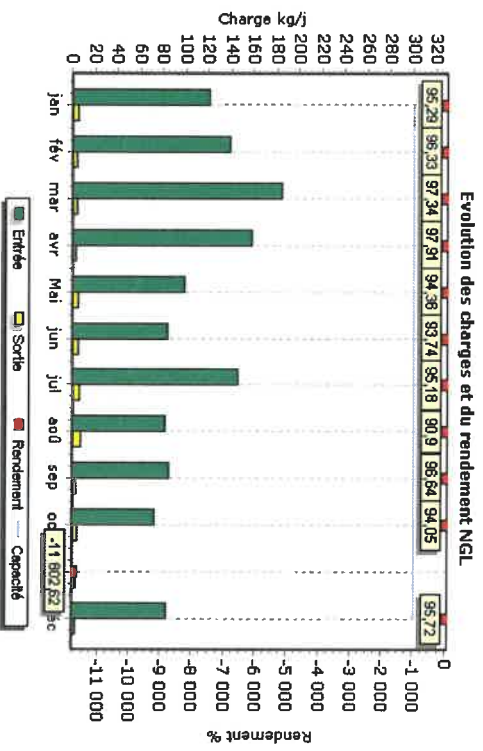
Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		PT	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	5,70	99,48	61,90	96,62	7,21	98,85	4,30	96,45	5,70	95,29	1,00	95,43
février	10,10	99,39	67,20	97,25	7,30	99,26	4,40	96,84	5,10	96,33	1,80	91,22
mars	9,90	99,42	58,90	98,76	9,31	99,60	2,60	98,58	4,90	97,34	4,20	83,97
avril	7,90	99,52	42,60	98,61	5,96	99,39	2,60	98,33	3,30	97,91	0,80	97,20
mai	5,60	99,42	50,20	97,30	6,89	98,71	4,20	95,76	5,60	94,36	0,80	94,67
juin	8,40	98,82	48,80	96,37	5,91	98,66	3,70	95,64	5,30	93,74	0,50	96,35
juillet	21,80	98,79	44,00	98,64	5,06	99,61	2,80	98,09	7,10	95,18	0,70	96,90
août	4,30	99,83	37,90	98,46	4,84	99,52	2,20	97,35	7,50	90,90	0,80	96,10
septembre	4,40	99,72	39,80	98,34	4,97	98,99	2,10	97,56	2,90	96,64	0,30	99,19
octobre	8,80	99,45	38,70	97,02	5,67	98,90	2,30	96,90	4,40	94,05	1,10	94,89
novembre	6,70		36,20		5,04		2,40		3,90	-11 802,62	0,30	98,54
décembre	9,10	99,12	50,80	95,87	6,32	98,92	2,80	96,58	3,60	95,72	0,40	98,45



Evolution des charges et du rendement par paramètre





Charges entrant sur le système de traitement :

Melliant

Charges entrantes et dépassement de capacité	Bilan HCNF*		MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		PT	
	Volume (m3/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)
19/11/2020	Non	61	15,98	30,26	15,25	3,97	3,99	0,43						

* Hors conditions Normales de Fonctionnement selon le volume reçu en entrée de station

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	%
19/11/2020	0,9	94,4	2,74	90,9	0,39	97,4	0,45	88,6	0,49	87,8	0,13	69,9

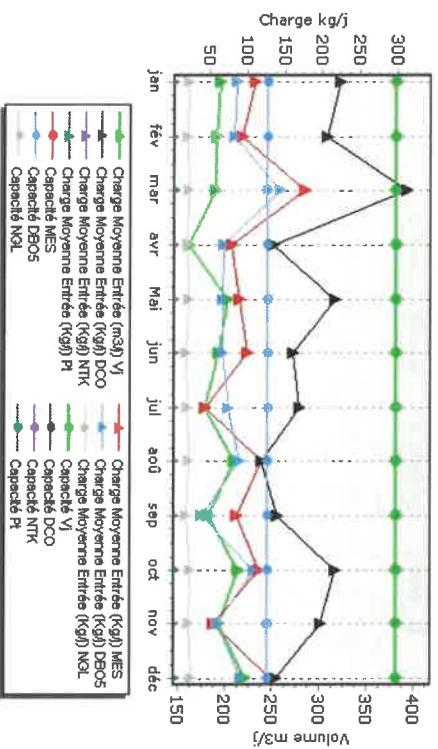
Orval

Bilans HCNF / Bilans :

Charges entrantes et dépassement de capacité (m3/j)	Volume		MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
	Nbr Bilan HCNF / nbr de bilans	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j
janvier	194	0/1	111	224	86	22,0	22,0	2,4
février	190	0/1	94	207	83	20,7	20,7	2,3
mars	189	0/1	177	312	144	23,3	23,3	2,8
avril	160	0/1	80	135	69	20,1	20,2	2,0
mai	202	0/1	91	216	67	23,1	23,1	2,6
juin	193	0/1	100	162	67	18,7	18,8	2,3
juillet	177	0/1	45	170	76	20,1	20,1	2,3
août	210	0/1	120	119	90	23,1	23,2	2,6
septembre	181	0/1	86	141	40	19,4	19,5	2,1
octobre	214	0/1	117	216	109	23,8	23,8	3,0
novembre	192	0/1	56	197	60	22,3	22,4	2,4
décembre	220	0/1	132	139	92	25,5	25,6	4,3

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

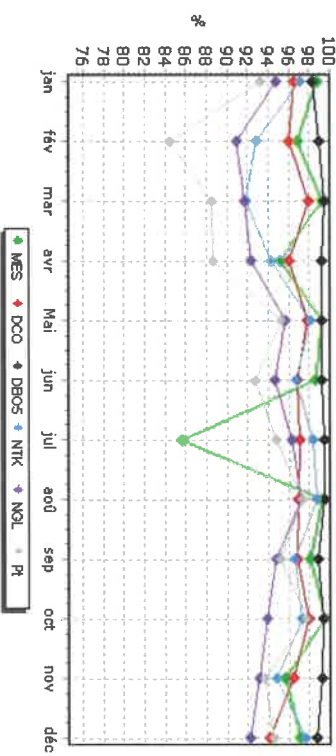
Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires du système de traitement



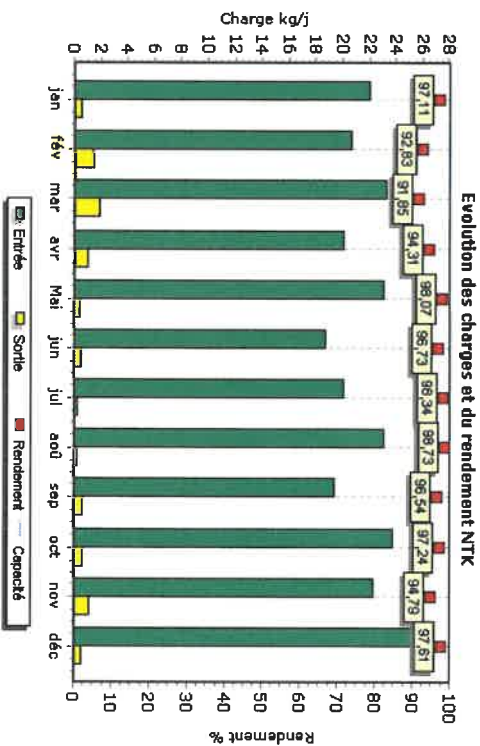
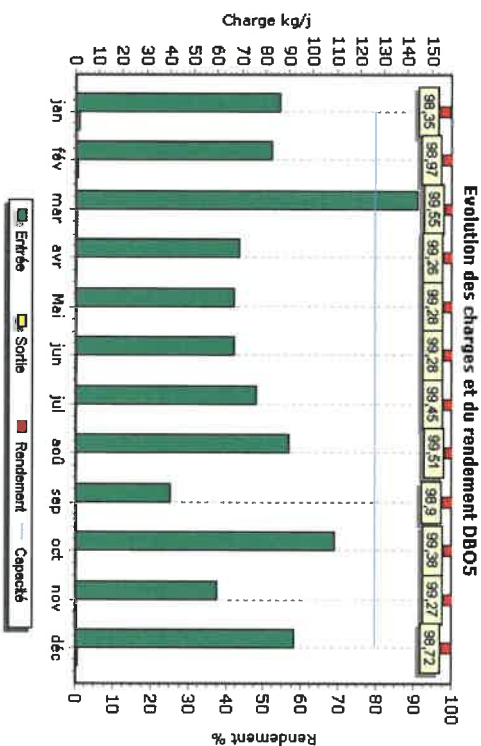
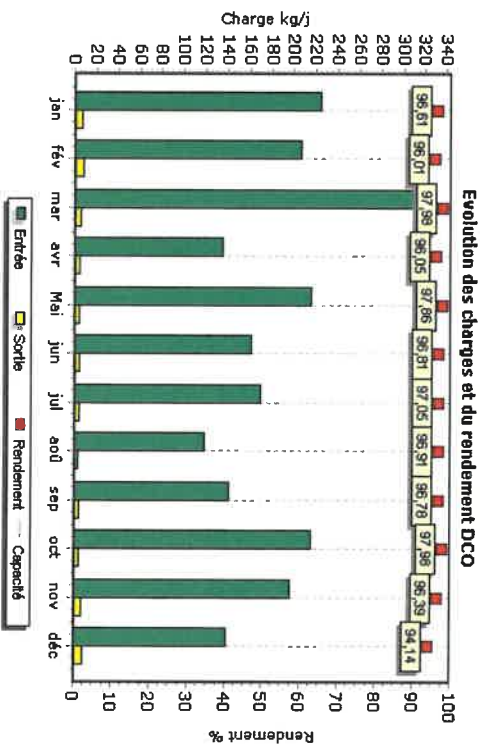
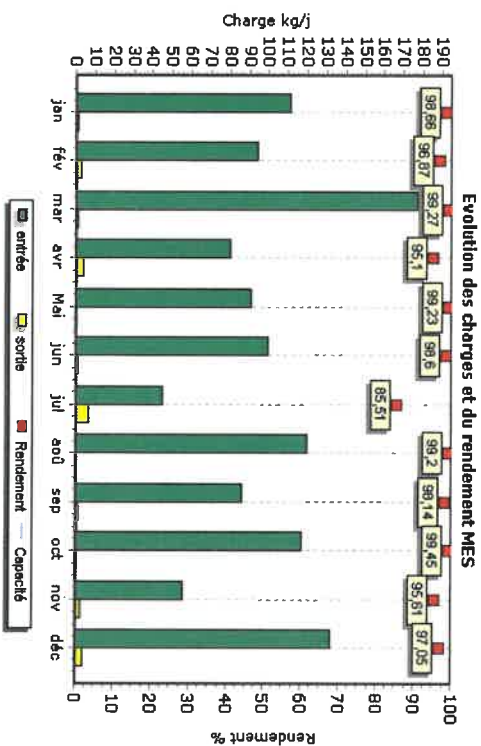
Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

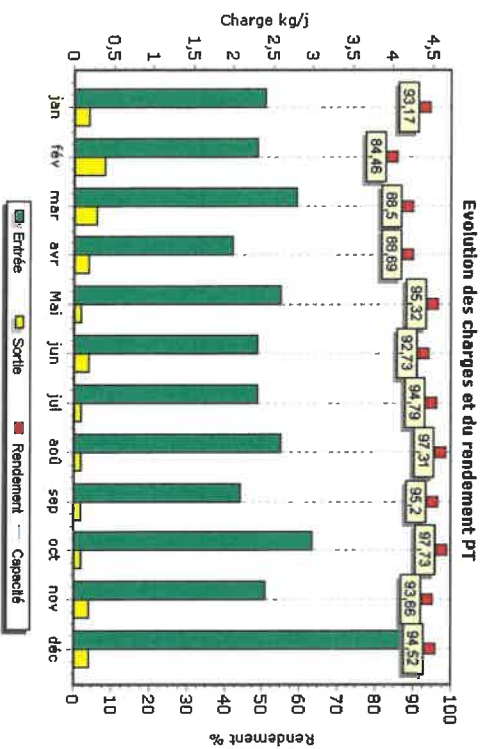
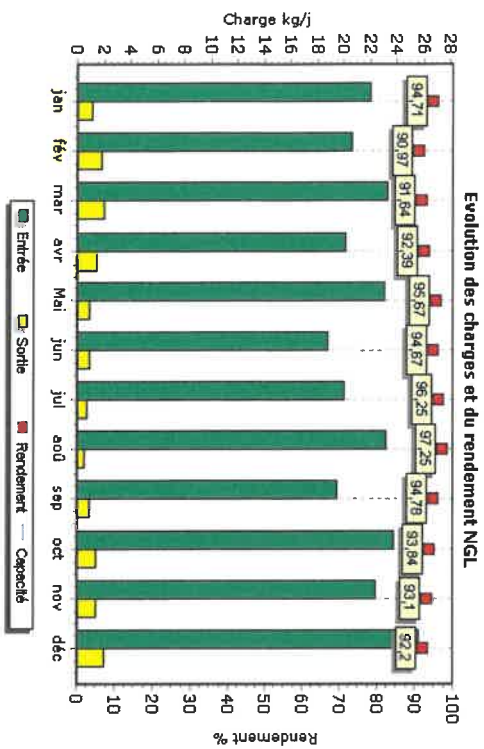
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	kg/j	%	kg/j	%	kg/j	%	kg/j	%	kg/j	%	kg/j	%
janvier	1,50	98,66	7,60	96,61	1,41	98,35	0,60	97,11	1,20	94,71	0,20	93,17
février	2,90	96,87	8,30	96,01	0,86	98,97	1,50	92,83	1,90	90,97	0,40	84,46
mars	1,30	99,27	6,30	97,98	0,65	99,55	1,90	91,85	2,00	91,64	0,30	88,50
avril	3,90	95,10	5,30	96,05	0,51	99,26	1,10	94,31	1,50	92,39	0,20	88,69
mai	0,70	99,23	4,60	97,86	0,48	99,28	0,50	98,07	1,00	95,67	0,10	95,32
juin	1,40	98,60	5,20	96,81	0,48	99,28	0,60	96,73	1,00	94,67	0,20	92,73
juillet	6,50	85,51	5,00	97,05	0,42	99,45	0,30	98,34	0,80	96,25	0,10	94,79
août	1,00	99,20	3,70	96,91	0,44	99,51	0,30	98,73	0,60	97,25	0,10	97,31
septembre	1,60	98,14	4,50	96,78	0,44	98,90	0,70	96,54	1,00	94,78	0,10	95,20
octobre	0,60	99,45	4,40	97,98	0,67	99,38	0,70	97,24	1,50	93,84	0,10	97,73
novembre	2,50	95,61	7,10	96,39	0,44	99,27	1,20	94,79	1,50	93,10	0,20	93,66
décembre	3,90	97,05	8,10	94,14	1,18	98,72	0,60	97,61	2,00	92,20	0,20	94,52

Rendement par paramètre



Evolution des charges et du rendement par paramètre





Détail des non-conformités

Sortie système		Paramètres concernés	Dépassement des conditions normales de fonctionnement	Commentaires
Dates	Bilan non conforme			
07/07/2020	Oui	Non	MES	Non Cause Inconnue. Sans conséquence.

Charenton Du Cher

Charges entrant sur le système de traitement :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Bilan HCNF	Volume	MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	PT
			Charge (m3/j)	Charge (kg/l)	Charge (kg/l)	Charge (kg/l)	Charge (kg/l)	Charge (kg/l)
26/02/2020	Non	180	37,8	41,94	19,8	7,72	7,83	0,9
23/11/2020	Non	104	37,65	81,54	26	8,68	8,71	0,95

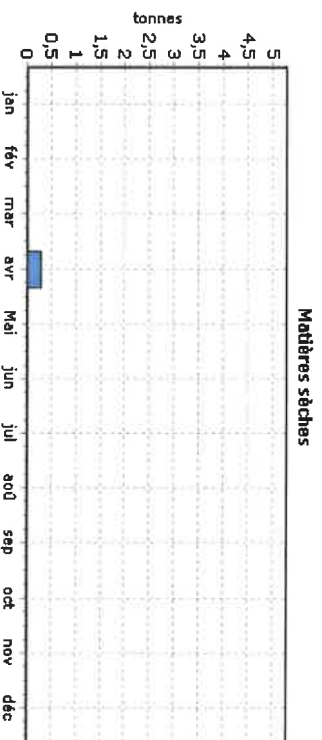
* Hors conditions Normales de Fonctionnement selon le volume reçu en entrée de station

Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		PT	
	Kg/l	%	Kg/l	%	Kg/l	%	Kg/l	%	Kg/l	%	%	
26/02/2020	1,96	94,8	5,05	88,0	0,98	95,1	1,48	80,8	1,55	80,2	0,1	88,6
23/11/2020	0,47	98,8	2,35	97,1	0,29	98,9	0,3	96,5	1,23	85,9	0,04	96,0

STEP COUST

Boues évacuées par mois



6.5 Le bilan énergétique détaillé du patrimoine

Usines de dépollution

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
SAINT AMAND						
Energie relevée consommée (kWh)	763 927	736 257	731 998	772 403	766 287	-0,8%
MEILLANT						
Energie relevée consommée (kWh)	19 207	19 473	19 805	18 986	19 300	1,7%
ORVAL						
Energie relevée consommée (kWh)	74 023	68 754	71 835	71 751	69 760	-2,8%
BESSAIS LE FROMENTAL						
Energie relevée consommée (kWh)	9 053	6 721	7 299	7 920	6 643	-16,1%
CHARENTON DU CHER						
Energie relevée consommée (kWh)	36 262	32 454	33 170	34 043	31 747	-6,7%
COUST	9 881	8 990	9 282	7 675	8 398	9,4%

Postes de relèvement

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Avenue Jean Giraudoux SAINT AMAND						
Energie relevée consommée (kWh)	178	1 736	348	623	443	-28,9%
Temps de fonctionnement (h)	128	2 101	116	111	93	-16,2%
Autel de La Patlie SAINT AMAND						
Energie relevée consommée (kWh)	673	626	590	567	448	-21,0%
Temps de fonctionnement (h)	295	300	187	178	130	-27,0%
Chemin de Marigny SAINT AMAND						
Energie relevée consommée (kWh)	742	1 087	632	666	630	-5,4%
Temps de fonctionnement (h)	110	166	111	124	123	-0,8%
Espace des chaumes MEILLANT						
Temps de fonctionnement (h)	345	165	389	71	210	195,8%
Général De Gaulle Marembert SAINT AMAND						
Energie relevée consommée (kWh)	56	85	316	298	280	-6,0%
Temps de fonctionnement (h)	80	116	78	61	75	23,0%
Le Moulin ORVAL						
Energie relevée consommée (kWh)	1 043	955	3 402	2 966	2 112	-28,8%
Temps de fonctionnement (h)	886	684	3 651	650	1 443	122,0%
L'Eglise ORVAL						
Energie relevée consommée (kWh)	1 408	347	2 452	413	328	-20,6%
Temps de fonctionnement (h)	470	163	2 112	23	20	-13,0%
L'Ombée ORVAL						
Energie relevée consommée (kWh)	1 527	1 082	1 214	3 153	1 168	-63,0%
Temps de fonctionnement (h)	978	419	570	839	219	-73,9%
Moulin des Forges SAINT AMAND						
Energie relevée consommée (kWh)	4 042	3 015	4 189	5 223	3 524	-32,5%
Temps de fonctionnement (h)	2 654	2 510	2 337	1 748	1 384	-20,8%
Parc La Loublère ORVAL						
Energie relevée consommée (kWh)	8 931	8 722	10 521	16 803	12 807	-23,8%
Temps de fonctionnement (h)	952	3 534	3 789	3 117	2 799	-10,2%
Brèbeure CHARENTON						
Energie relevée consommée (kWh)	449	415	355	453	407	-10,2%
Temps de fonctionnement (h)	249	275	178	117	116	-0,9%
La Barrière CHARENTON						
Energie relevée consommée (kWh)	2 934	1 313	1 798	1 281	1 173	-8,4%
Temps de fonctionnement (h)	1 577	451	612	236	277	17,4%
Le Bourg CHARENTON						
Energie relevée consommée (kWh)	989	768	859	641	781	21,8%
Temps de fonctionnement (h)	690	586	529	395	735	86,1%
Le Couvent CHARENTON						
Energie relevée consommée (kWh)	9 949	8 257	11 069	7 545	6 438	-14,7%
Temps de fonctionnement (h)	4 453	3 500	4 816	3 539	3 396	-4,0%
Les Forges CHARENTON						
Energie relevée consommée (kWh)	616	532	793	513	444	-13,5%
Temps de fonctionnement (h)	362	314	684	386	248	-35,8%
Moulin Poterne CHARENTON						
Energie relevée consommée (kWh)	1 277	1 250	2 132	1 239	1 104	-10,9%
Temps de fonctionnement (h)	1 109	960	1 476	782	876	12,0%

Route d'Arpneuilles CHARENTON												
Energie relevée consommée (kWh)	506	342	2 052	298	348	16,8%						
Temps de fonctionnement (h)	307	211	4 100	110	167	51,8%						
Rue Froide CHARENTON												
Energie relevée consommée (kWh)	289	730	913	300	292	-2,7%						
Temps de fonctionnement (h)	102	86	213	189	126	-33,3%						
5Journée CHARENTON												
Energie relevée consommée (kWh)	3 298	2 441	4 886	3 482	3 368	-3,3%						
Temps de fonctionnement (h)	1 957	1 290	2 680	1 730	1 801	4,1%						
L'Usine CHARENTON												
Energie relevée consommée (kWh)	478	341	452	352	387	9,9%						
Temps de fonctionnement (h)	231	108	155	106	133	25,5%						
Chmetière COUST												
Energie relevée consommée (kWh)	225	250	277	418	417	-0,2%						
Temps de fonctionnement (h)	62	92	116	100	101	1,0%						
Camping SAINT AMAND												
Energie relevée consommée (kWh)	206	247	363	343	258	-24,8%						
Temps de fonctionnement (h)	102	88	129	105	73	-30,5%						
ZAC Des Carnes SAINT AMAND												
Energie relevée consommée (kWh)	206	115	211	519	319	-38,5%						
Temps de fonctionnement (h)	47	35	45	65	28	-56,9%						
Route d'Uzay MEILLANT												
Energie relevée consommée (kWh)	1 565	1 023	1 802	754	1 190	57,8%						
Temps de fonctionnement (h)	736	526	971	360	683	89,7%						
Route de Bourges Noirac SAINT AMAND												
Energie relevée consommée (kWh)	578	555	316	298	378	26,8%						
Temps de fonctionnement (h)	135	131	78	119	71	-40,3%						
Route de La Férolle ORVAL												
Energie relevée consommée (kWh)	832	1 381	846	657	933	42,0%						
Energie facturée consommée (kWh)	813											
Temps de fonctionnement (h)	862	1 003	300	234	422	80,3%						
Rue Anatole France SAINT AMAND												
Energie relevée consommée (kWh)	654	605	720	649	668	2,9%						
Temps de fonctionnement (h)	244	217	267	274	251	-8,4%						
Rue Billeron SAINT AMAND												
Energie relevée consommée (kWh)	47 026	40 755	44 187	17 918	18 894	5,4%						
Temps de fonctionnement (h)	7 820	7 199	7 960	6 764	6 542	-3,3%						
Rue du Limousin SAINT AMAND												
Energie relevée consommée (kWh)	640	563	1 227	981	1 299	32,4%						
Temps de fonctionnement (h)	449	299	864	511	793	55,2%						
Rue Tissier SAINT AMAND												
Energie relevée consommée (kWh)	368	387		283	240	-15,2%						
Temps de fonctionnement (h)	368	73	108	71	62	-12,7%						
SNCF ORVAL												
Energie relevée consommée (kWh)	486	458	667	629	632	0,5%						
Temps de fonctionnement (h)	298	276	324	276	265	-4,0%						

Valmy Pont Pierre SAINT AMAND						
Energie relevée consommée (KWh)	501	451	334	254		-24,0%
Temps de fonctionnement (h)	37	142	26	24	20	-16,7%

6.6 Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2020 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 Centre Ouest de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

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

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

L'organisation de Veolia Eau, construite depuis 2018 selon une logique « globale » 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 66 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assurer 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'études techniques, service achats, expertises nationales...); étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Région ou d'un Territoire par exemple).

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

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats 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 2020 pour achever ce déploiement et, à ce titre, des coûts de restructuration, par nature exceptionnels, ont été engendrés et répartis entre les contrats de la Société

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

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

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

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

En pratique, à compter du 1^{er} janvier 2020 (et sans retraitement rétrospectif des CARE 2019) :

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

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

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

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

- Soit une approche spécifique peut être identifiée dans les contrats d'eau et d'assainissement, et des conventions internes mises en place : le contrat assainissement supporte alors la quote-part conventionnelle des coûts consommateurs en contrepartie d'un produit de même montant porté sur la rubrique « produits accessoires » sur le contrat eau.

- Dans le cas contraire, une charge forfaitaire de 2€ par facture est imputée sur le contrat d'assainissement en contrepartie d'un allègement de charges de même montant sur le contrat eau. L'évolution décrite au présent paragraphe a été analysée, comme le précise son titre, comme un changement de modalités de répartition de charges indirectes.

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

1. Produits

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

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement (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 non facturés au cours du mois de décembre et comptabilisée. Les éventuels écarts avec les facturations sont comptabilisés dans les comptes de l'année suivante. Les dégrèvements (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

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

Le détail des produits annexé au compte annuel de 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 de 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 exclusif.

2.1.1 Dépenses courantes d'exploitation

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

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

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1er janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électro intensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants. Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif, et alors imputées aux contrats 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 enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques » (Voir note 2 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 3 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

Les investissements financés par le délégataire sont pris en compte dans le compte annuel du résultat de l'exploitation, sous forme de redevances permettant d'étaier 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^{er} janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

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

- Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunts contractés par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du

résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

- 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 »...).

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 2020 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises réalisant moins de 250 M€ de CA (28 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3 %.

2.2 Charges réparties

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

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

2.2.1 Principe de répartition

Comme indiqué dans les Faits marquants, les modalités de répartition ont évolué en 2020 en ce qui concerne les coûts des plateformes Produits & Cash et RC 360. Les modalités de répartition des autres charges indirectes n'ont pas été modifiées.

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

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration mais excluent désormais celles de la fonction consommateur(s) provenant 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 réaffectées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

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

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

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

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

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

2.2.2 Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 Autres charges

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

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (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 2020 au titre de l'exercice 2019.

2.4 Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance, exception faite des coûts liés aux plateformes Produits & Cash et HC 360. 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 évoqués ci-dessus).

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

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

Notes :

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

→ 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 CARF. Une copie de cet avis est disponible sur simple demande de la Collectivité.

6.7 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 201809288_A

Page 1/6

Afnor Certification certifie que le système de management est 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,
ACQUEDUC, ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS,
DRINKING WATER AND PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION,
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT,
COSTUMERS SERVICE.

* ISO 50001 et 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) (*)

ISO 50001 : 2011

et est délivré sur les sites suivants :

and is delivered on the following activities :

Adresse

Site(s) : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° AFNOR

57393328

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

2. Validation des résultats de l'audit (audit results) est conservé pour la certification (The audit results of the certification are kept for the certification)

On atteste que toutes les données sont exactes et vérifiées (We certify that all data are accurate and verified)

2018-11-11

2021-08-20

François LEBRETEL
Directeur Général
Management Director of AFNOR Certification



Page 1 of 6
Page 1 of 6

Afnor Certification
AFNOR Certification
AFNOR Certification



Certificat

Certificate

N° 2016/89287.6

Page 1 / 6

AFNOR Certification certifie que le système de management est en place par :
AFNOR Certification certifie que le 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 établi et fait l'objet d'une vérification indépendante par :
has been assessed and found to meet the requirements of :

ISO 9001 : 2015

et est délivré par les sites suivants :
and is delivered on the following locations :

Site(s) : 21 RUE LA BOÉTIE - 75008 PARIS

Le(s) responsable(s) des sites visé(s) se soumette(nt) à l'audit externe en apprenant :
The responsible party for the organization(s) will be audited by an external body on approval

2018-11-10

2021-11-09

Franck LEBRETEUR
Directeur Général AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



<https://www.afnorcertification.com/fr/clients/veolia-eau-compagnie-generale-des-eaux>

11 rue de Valenciennes - 93591 Le Pré-Saint-Gervais Cedex 3 - 01 49 00 10 00 - 01 49 00 10 00



Certificat

Certificate

N° 2016/89286.6

Page 1 / 6

AFNOR Certification certifie que le système de management est en place par :
AFNOR Certification certifie que le 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 établi et fait l'objet d'une vérification indépendante par :
has been assessed and found to meet the requirements of :

ISO 14001 : 2015

et est délivré par les sites suivants :
and is delivered on the following locations :

Site(s) : 21 RUE LA BOÉTIE - 75008 PARIS

Le(s) responsable(s) des sites visé(s) se soumette(nt) à l'audit externe en apprenant :
The responsible party for the organization(s) will be audited by an external body on approval

2018-11-10

2021-11-09

Franck LEBRETEUR
Directeur Général AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



<https://www.afnorcertification.com/fr/clients/veolia-eau-compagnie-generale-des-eaux>

11 rue de Valenciennes - 93591 Le Pré-Saint-Gervais Cedex 3 - 01 49 00 10 00 - 01 49 00 10 00



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

6.8 Actualité réglementaire 2020

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.

Crise Sanitaire

A partir de mi-mars 2020, l'actualité réglementaire quel que soit le domaine a été fortement marquée par les mesures d'adaptation à la situation de crise sanitaire.

Deux ordonnances du 25 mars 2020 ont particulièrement impacté le fonctionnement des services d'eau et d'assainissement ; à savoir, d'une part l'ordonnance 2020- 306 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures et, d'autre part l'ordonnance 2020-319 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation des contrats de la commande publique.

De très nombreux textes d'application sont venus compléter voire modifier à diverses reprises le dispositif :

- certains comme les décrets 2020-383 du 1^{er} avril 2020 et 2020-453 du 21 avril 2020 pour instaurer des dérogations au principe de suspension des délais en matière de contrôle des CPE ou d'autosurveillance des installations,
- d'autres tels que le décret 2020- 893 du 22 juillet 2020 pour assouplir temporairement, jusqu'au 10 juillet 2021, les règles applicables aux marchés publics de travaux en autorisant leur passation sans publicité ni mise en concurrence préalables lorsque leur valeur estimée est inférieure à 70 000 € HT, ou encore le décret 2020-1261 du 15 octobre 2020 pour pérenniser la suppression du plafonnement des avances dans les marchés publics.

Enfin, d'autres textes plus sectoriels ont été porteurs de nouvelles prescriptions comme, par exemple, l'instruction adressée aux préfets en date du 2 avril 2020, confirmée par l'arrêté du 30 avril 2020 (JO du 5 mai 2020), qui a suspendu l'épandage des boues produites par les stations d'épuration urbaines, extraites depuis le début de l'épidémie Covid-19, qui n'ont pas fait l'objet d'une étape de traitement garantissant leur complète hygiénisation. Cette suspension s'inscrit comme une mesure de précaution visant à limiter la propagation de la Covid-19.

Plan de relance / Dotation de soutien à l'investissement Local (DSIL)

L'instruction du 30 juillet 2020 relative à la part exceptionnelle de la dotation de soutien à l'investissement local (DSIL) et à l'accompagnement de la relance dans les territoires, à destination des préfets et des services déconcentrés de l'Etat, préfigure les dispositions du plan de relance annoncé à l'automne 2020. Cette instruction vise à faire part des orientations de la mobilisation de cette dotation. En 2020, les projets traitant de la résilience sanitaire sont rendus éligibles à la DSIL. Cette thématique recouvre notamment des opérations en matière de santé publique et de mise aux normes des équipements sanitaires ou les travaux sur les réseaux d'assainissement.

Subventions d'investissement

Le décret 2020-1129 du 14 septembre 2020 pris pour l'application de l'article L. 1111-11 du code général des collectivités territoriales précise les modalités d'affichage des organismes « subventionneurs » et du plan de financement lors d'une opération d'exécution d'une opération subventionnée.

Services publics locaux

Commande publique

La loi 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique, dite « ASAP », modifie certaines dispositions applicables à la commande publique. Elle ajoute en particulier le motif d'intérêt général à ceux pouvant justifier la passation d'un marché sans publicité ni mise en concurrence. Un décret doit définir la notion de « motif d'intérêt général ».

Elle étend par ailleurs un dispositif en faveur de l'accès des PME à la commande publique, initialement prévu pour les marchés de partenariat, aux marchés globaux (marchés de conception-réalisation, marchés globaux de performance, marchés globaux sectoriels) dont une part minimale devra être réservée à ces entreprises et aux artisans.

Pérennisant les dispositifs mis en œuvre pendant la première période d'état d'urgence sanitaire, l'article 132 de la loi crée dans le code de la commande publique une sous-section « règles applicables en cas de circonstances exceptionnelles » visant à assouplir les règles tant au bénéfice des acheteurs publics que de leurs cocontractants en cas de circonstances exceptionnelles.

Enfin, la loi ASAP prévoit les conditions auxquelles, jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

Economie circulaire et lutte contre le gaspillage

La loi 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite « AGEC », comporte un ensemble de dispositions relatives aux services d'eau et d'assainissement qui visent à renforcer l'usage raisonné de la ressource hydrique.

En particulier, l'article 86 comporte diverses dispositions sur les boues d'épuration. En conséquence, le gouvernement a jusqu'au 1^{er} juillet 2021 pour revoir les référentiels réglementaires, sanitaires et environnementaux, applicables aux boues d'épuration (seules ou en mélange, 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.

Les articles 69 et 70 tendent à favoriser l'usage des eaux usées traitées et des eaux de pluie comme ressource « non conventionnelle » en substitution de l'eau potable. Les cas échéant, ces dispositions seront précisées par décret dans le respect des risques sanitaires et le respect du bon état écologique des cours d'eau. Par exemple, un décret précisera les critères de consommation en eau potable que les constructions nouvelles devront satisfaire dès 2023 pour répondre aux exigences de performances environnementales des bâtiments.

Concernant la réutilisation des eaux usées traitées, les dispositions de la loi AGEC s'inscrivent en cohérence avec le Règlement Européen 2020/741 du 25 mai 2020 (JOUE du 5 juin 2020) relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau qui porte exclusivement sur la réutilisation à des fins d'irrigation agricole.

Plus marginalement, la loi introduit le principe de Responsabilité Élargie du Producteur pour les « lingettes » qui constituent une source croissante d'obstruction des canalisations et équipements d'assainissement.

Information relative à l'environnement

Dans la circulaire du 11 mai 2020 relative à la mise en œuvre des dispositions régissant le droit d'accès à l'information relative à l'environnement, le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire rappelle aux préfets et à différents établissements publics l'importance du droit d'accès à l'information relative à l'environnement.

Cette circulaire fait suite à la mise en demeure de la France par la Commission Européenne dans le cadre de l'application de la Directive Européenne 2003/4/CE concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement.

Travaux à proximité des réseaux

L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr/) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

Instruction budgétaire et comptable

L'arrêté du 17 décembre 2020 (JO du 23 décembre 2020) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

Par ailleurs, le décret 2020-1791 et un arrêté du 30 décembre 2020 (JO du 31 décembre 2020) dressent la liste des comptes assujettis à la M49 bénéficiant de l'automatisation de la gestion du fonds de compensation pour la TVA.

Service public de l'assainissement

Révision de la nomenclature IOTA

Le décret 2020-828 du 30 juin 2020 modifie la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau.

La nouvelle nomenclature IOTA fusionne les précédentes rubriques 'stations d'épuration' et 'déversoirs d'orage' en une seule rubrique « système d'assainissement ». De même, ce décret étend la précédente rubrique relative au seul épandage des boues à « l'épandage et le stockage en vue de l'épandage ». Ce faisant, il modifie également l'article R211-34 du code de l'environnement en matière de la surveillance de la qualité des boues et de leur épandage.

Dans la continuité du précédent décret, le décret 2020-829 du 30 juin 2020 précise la composition du dossier d'autorisation environnementale prévu à l'article L. 181-8 du code de l'environnement pour les systèmes d'assainissement collectif des eaux usées de l'agglomération d'assainissement et les installations d'assainissement non collectif.

L'arrêté du 15 septembre 2020 définit les conditions de stockage des boues d'épuration afin de garantir leur traçabilité à travers une répartition en un ou plusieurs lots dûment identifiés. Cet arrêté encadre notamment les conditions d'admission sur une même installation de stockage de boues issues de plusieurs stations de traitement des eaux usées. Enfin, il précise les modalités de dépôt temporaire de boues sur les parcelles d'épandage.

Performance des systèmes d'assainissement

L'arrêté du 31 juillet 2020 (JO du 10 octobre 2020) modifie certaines prescriptions applicables aux maîtres d'ouvrage des systèmes d'assainissement. Cet arrêté confirme que la Collectivité (Maître d'Ouvrage) est au centre du dispositif d'attitude de la performance du système d'assainissement et apporte des modifications/nouveautés concernant :

- l'analyse des risques de défaillance : l'arrêté étend l'obligation aux réseaux de collecte. Aussi, cette analyse est désormais à réaliser sur l'ensemble du système d'assainissement à des échéances de réalisation variables selon la taille de celui-ci et au plus tard le 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH.

- les diagnostics des systèmes d'assainissement : le diagnostic périodique du système d'assainissement des eaux usées est établi suivant une fréquence n'excédant pas dix ans et l'arrêté revoit les dates échéances pour sa réalisation (le 31/12/2021, pour les systèmes ≥ 10 000 EH, le 31/12/2023 pour ceux ≥ 2 000 EH et < 10 000 EH et le 31/12/2025 pour ceux < 2 000 EH). Le texte précise également que ce diagnostic doit donner lieu à un programme d'actions chiffré et hiérarchisé. Il constitue avec ce programme d'actions et le zonage assainissement le Schéma Directeur Assainissement.

- Par ailleurs, le diagnostic permanent est étendu aux systèmes de plus de 2 000 EH et les dates d'échéances pour sa mise en œuvre sont fixées au 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH (respectivement 31/12/2024 pour les systèmes de plus de 2 000 EH).

- Les critères de conformité du système de collecte : les règles définissant la conformité des systèmes de collecte par temps de pluie sont à présent intégrées dans l'arrêté du 21 juillet 2015. L'arrêté reprend dans leur quasi-intégralité les critères énoncés dans l'instruction technique du 7 septembre 2015 ; ce faisant, et contrairement à cette précédente instruction technique, ces critères deviennent pleinement opposables. Notamment, dans les secteurs où la collecte est séparative, en dehors des opérations programmées de maintenance et des circonstances exceptionnelles, les rejets directs d'eaux usées par temps de pluie ne sont pas autorisés.

Dans une instruction aux préfets en date du 18 décembre 2020, le gouvernement enjoint les préfets à accompagner les collectivités non-conformes à la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines de 1991 et dont les stations d'épuration font partie de l'avis motivé adressé par la Commission Européenne à la France. Ce texte détaille également l'ensemble des outils existants en matière de police administrative et de contrôle des maîtres d'ouvrage : mise en demeure, consignation de fonds, contrôle de légalité relatif aux documents et autorisations d'urbanisme, police judiciaire.

Economie circulaire, production de biogaz

L'instruction technique DGA/SDSPA/2020-41 du 21 janvier 2020 précise les modalités d'application de l'arrêté du 9 avril 2018 fixant les dispositions techniques nationales relatives à l'utilisation de sous-produits animaux et de produits qui en sont dérivés, et notamment :

- les mesures transitoires ;
- les dérogations de portée générale ;
- la valorisation du lisier dans les sols ;
- les modalités d'agrément sanitaire des établissements de production de biogaz et de compostage ;
- les dispositions relatives à la méthanisation ;
- les dispositions relatives au compostage ;
- les dispositions relatives au compostage de proximité.

Des fiches techniques précisent les matières éligibles, le procédé applicable et la mise sur le marché possible.

Le décret n° 2020-1428 du 23 novembre 2020 introduit diverses dispositions d'adaptation de l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel. L'arrêté du 23 novembre 2020 (JO du 24 novembre 2020) fixe quant à lui les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel.

La loi n° 2020-1721 du 29 décembre 2020, dite « loi de finances 2021 », supprime à compter du 1^{er} janvier 2021 l'exonération de taxe intérieure sur les consommations de gaz naturel (TICGN) qui bénéficiait jusqu'à au biogaz. Cet article fixe par ailleurs à 8,43 euros par mégawattheure (€/MWh) le tarif de TICGN pour l'usage combustible du gaz naturel, qu'il s'agisse de gaz fossile ou de biogaz. Enfin, il instaure un mécanisme automatique de baisse du tarif de cette taxe au fur et à mesure du recours croissant au biogaz dans les réseaux de gaz naturel.

Assainissement, Biodiversité et Qualité des milieux

Mise à jour des SDAGE pour la période 2022 - 2027

Conformément à la Directive Cadre sur l'eau, les Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) constituent des documents de planification des politiques de l'eau à l'échelle des six grands bassins hydrologiques métropolitains. Ces documents sont révisés tous les six ans. En 2020, différents textes réglementaires sont venus encadrer les conditions de mises en œuvre de la révision des SDAGE pour la période 2022-2027.

Ainsi, la note technique du 3 mars 2020 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés pour le troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau attire la vigilance des préfets coordonnateurs de bassins, sur les points importants à considérer pour leur élaboration par les comités de bassins, et sur les échéances à respecter, en vue de procéder à leur adoption dès avant le 22 décembre 2021.

L'arrêté du 2 avril 2020 (JO du 6 mai 2020) modifie l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux. Notamment, cet arrêté précise que, désormais, le projet de SDAGE est mis à la disposition du public et non plus soumis à sa consultation. Cet arrêté précise également la liste des documents constitutifs du SDAGE qui seront mis à disposition du public.

Enfin, la note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027 précise les objectifs de réduction des rejets de substances dangereuses vers les eaux de surface à inscrire dans les Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) tels que prévus au code de l'environnement (article R.212.9).

Surveillance des milieux aquatiques

Dans sa Déclaration d'Exécution 2020/1161 du 4 août 2020 (JOUE du 6 août 2020), la Commission Européenne procède à l'actualisation de la liste des polluants à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste rassemble les substances hautement toxiques mais pour lesquelles des données de surveillance sont insuffisantes pour déterminer le risque réel. Cette liste est ainsi complétée de seize nouvelles substances portant celle-ci à 19 substances.

Eaux de baignade

L'instruction DGS aux ARS n° DGS/EAA/2020/111 du 2 juillet 2020 relative aux modalités de recensement, gestion et classement des eaux de baignade précise les modalités de recensement, d'exercice du contrôle sanitaire et de classement des eaux de baignade qu'il revient aux Agences régionales de santé (ARS) de mettre en œuvre à compter de la saison balnéaire de l'année 2020, en application des dispositions de la directive européenne 2006/7/CE du 15 février 2006. Cette instruction abroge la note d'information DGS/EAA/n°2014/166 du 23 mai 2014 relative aux modalités de recensement, d'exercice du contrôle sanitaire et de classement des eaux de baignade.

L'arrêté du 3 décembre 2020 (JO du 10 décembre 2020) modifie l'arrêté du 15 avril 2019 relatif au programme d'analyses de la qualité de l'eau et aux limites et références de qualité des baignades artificielles. Cet arrêté élargit la surveillance à tous les staphylocoques et non plus au seul staphylocoque doré comme indiqué dans la précédente version de l'arrêté du 15 avril 2019.

6.9 Glossaire

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

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné 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 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 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'auto-surveillance 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 de 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) [P201.0] :

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/monodan dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis. Les débordements résultant d'une obstruction du réseau due à l'usager 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).

6.10 Autres annexes

→ *Détail des inspections télévisées du réseau*

Commune	Date	Rue	Linéaire inspecté - Diamètre
SANT AMAND MONTROND	04/01/2020	RUE GODIN DES ODOMNAYS	121
SANT AMAND MONTROND	04/11/2020	RUE ERNEST MALLARD – RUE BIENOT – RUE MERMOZ	1 248

→ *Détail du curage préventif*

Commune	Date	Rue	Linéaire curé - Diamètre
SANT AMAND MONTROND	24/06/2020	RUE BREGUET, GADONNERIE, MONNET, ROUTE DE CHARENTON	510
SANT AMAND MONTROND	23/03/2020	AVENUE DE SULLY	500
ORVAL	23/03/2020	RUE DES MURIERS ET DES ROSIERS	30
SANT AMAND MONTROND	03/02/2020	PRE BILLETON, RUE AUTEL DE LA PATRIE ET MESSAGER	200
ORVAL	07/05/2020	RESIDENCE CONDE, RUE DU 8 MAI, AVENUE DU VAL D'OR, RUE DE L'ABELLE ET DES VIOLETTES	650
SANT AMAND MONTROND	28/02/2020	RUE BLAISE LUTENDRE	10
SANT AMAND MONTROND	03/04/2020	RUE HONORE DE BALZAC	5
SANT AMAND MONTROND	25/04/2020	ROUTE DE BOURGES	10
SANT AMAND MONTROND	21/01/2020	ALLEE TOULOUSE LAUTREC	20

→ *Détail des désobstructions*

Branchements

Commune	Date	Voie	Observations
SAINT AMAND MONTROOND	25/09/2020	79 RUE ERNEST MALLARD	Intervention avec camion hydrocureur
SAINT AMAND MONTROOND	22/10/2020	48 RUE ERNEST MALLARD	Intervention avec camion hydrocureur
SAINT AMAND MONTROOND	23/03/2020	300 RUE CANNETILLE	Intervention avec camion hydrocureur

Canalisations

Commune	Date	Voie	Type d'effluent	Observations
SAINT AMAND MONTROOND	20/01/2020	ALLEE TOULOUSE LAUTREC	EAUX USEES	Intervention avec camion hydrocureur
SAINT AMAND MONTROOND	03/07/2020	AVENUE DU GENERALE DE GAULLE	EAUX USEES	Intervention avec camion hydrocureur
SAINT AMAND MONTROOND	27/04/2020	AVENUE DU GENERALE DE GAULLE	EAUX USEES	Intervention avec camion hydrocureur
ORCENAIS	27/04/2020	EN AMONT DE LA LAGUNE	EAUX USEES	Intervention avec camion hydrocureur
SAINT AMAND MONTROOND	25/09/2020	RUE ERNEST MALLARD	EAUX USEES	Intervention avec camion hydrocureur
SAINT AMAND MONTROOND	06/07/2020	RUE DE VERDUN	EAUX USEES	Intervention avec camion hydrocureur
SAINT AMAND MONTROOND	22/10/2020	RUE ERNEST MALLARD	EAUX USEES	Intervention avec camion hydrocureur

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vittonet - 93300 Aubervilliers
www.veolia.com