

**COMMUNAUTE  
D'AGGLOMERATION  
DU  
SAINT-  
QUENTINOIS**

**OBJET**

**EAU ET  
ASSAINISSEMENT -  
Rapport d'activités du  
délégué de l'usine de  
traitement des eaux usées  
de Gauchy pour l'exercice  
2017 - Présentation.**

**RAPPORTEUR  
M. le Président**

Date de convocation :  
14/09/18

Date d'affichage :  
14/09/18

Nombre de Conseillers  
en exercice : 76

Quorum : 39

Nombre de Conseillers  
présents ou représentés : 73

Nombre de Conseillers  
votant : 73

**EXTRAIT DU PROCES-VERBAL  
DES DELIBERATIONS**

Séance du 21 SEPTEMBRE 2018 à 16h00

en la salle des sports avenue Eric Jaulmes à 02100 ROUVROY.

Sont présents :

M. Xavier BERTRAND, M. Roland RENARD, Mme Frédérique MACAREZ, M. Guy DAMBRE, M. Jean-Marc WEBER, Mme Denise LEFEBVRE, M. Jérôme LECLERCQ, M. Alain VAN HYFTE, Mme Colette BLEROT, M. Jean-Michel BERTONNET, M. Christian MOIRET, Mme Agnès POTEL, M. Freddy GRZEZICZAK, M. Gilles GILLET, M. Michel BONO, M. Sylvain VAN HEESWYCK, M. Benoît LEGRAND, M. Jean-Louis GASDON, M. Roland MORTELLI, M. Alain RACHESBOEUF, M. Claude VASSET, Mme Danielle LANCO, M. Christian PIERRET, Mme Guylaine BROUTIN, M. Michel LANGLET, Mme Patricia KUKULSKI, M. Jean-Marc BERTRAND, M. Damien NICOLAS, M. Bernard DESTOMBES, M. Hugues VAN MAELE, M. Fabien BLONDEL, M. Elie BOUTROY, M. Jean-Pierre MENET, M. Patrick MERLINAT, M. Christophe FRANCOIS, Mme Anne CARDON, M. Philippe LEMOINE, Mme Monique RYO, Mme Françoise JACOB, M. Frédéric ALLIOT, M. Alexis GRANDIN, Mme Marie-Laurence MAITRE, M. José PEREZ, Mme Sylvette LEICHNAM, M. Karim SAÏDI, Mme Yvonne SAINT-JEAN, M. Thomas DUDEBOUT, Mme Mélanie MASSOT, Mme Christine LEDORAY, Mme Carole BERLEMONT, M. Olivier TOURNAY, M. Roger LURIN, M. Michel LEFEVRE, M. Denis LIESSE.

Monsieur Hugues DEMAREST suppléant de M. Richard TELATYNSKI, Monsieur Jean-François DUSANTER suppléant de M. Jean-Claude DUSANTER, M. Christophe BOUTON suppléant de M. Jean-Marie ACCART, Monsieur Jacques DOLECKI suppléant de M. Jean-Marie GONDROY, M. René JOLY suppléant de M. Jean LEFEVRE, Mme Edith FOUCART suppléant de M. Paul PREVOST

Sont excusés représentés :

M. Paul GIRONDE représenté(e) par M. Gilles GILLET, M. Christian HUGUET représenté(e) par M. Alexis GRANDIN, M. Philippe VIGNON représenté(e) par Mme Agnès POTEL, M. Dominique FERNANDE représenté(e) par M. Jean-Michel BERTONNET, Mme Monique BRY représenté(e) par Mme Marie-Laurence MAITRE, M. Vincent SAVELLI représenté(e) par Mme Françoise JACOB, Mme Sylvie ROBERT représenté(e) par Mme Denise LEFEBVRE, M. Bernard DELAIRE représenté(e) par Mme Sylvette LEICHNAM, Mme Sandrine DIDIER représenté(e) par M. Frédéric ALLIOT, M. Philippe CAMELLE représenté(e) par Mme Frédérique MACAREZ, Mme Djamilia MALLIARD représenté(e) par Mme Mélanie MASSOT, Mme Sylvie SAILLARD représenté(e) par Mme Christine LEDORAY, Mme Marie-Anne VALENTIN représenté(e) par Mme Carole BERLEMONT

Absent(e)s :

Mme Myriam HARTOG, M. Yannick LEJEUNE, M. Jacques HERY

Secrétaire de séance : Thomas DUDEBOUT

Dans le but de renforcer la transparence et l'information des services de la collectivité et des usagers, il est présenté le rapport d'activité 2017, joint en annexe, de la société Véolia Eau, délégataire de l'Usine de Traitement des Eaux Usées de Gauchy.

La Commission Consultative des Services Publics locaux s'est réunie le 6 septembre 2018 pour émettre un avis.

C'est pourquoi, il est proposé au Conseil :

- d'adopter le rapport 2017, relatif à l'exploitation de l'Usine de Traitement des Eaux Usées de Gauchy tel que joint au présent rapport.

#### DELIBERATION

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, par 70 voix pour, 1 voix contre et 2 abstentions, adopte le rapport présenté.

A voté contre : M. Olivier TOURNAY.

Se sont abstenu(e)s : Mme Sylvie SAILLARD, Mme Christine LEDORAY.

Pour extrait conforme,



Le Président

Xavier BERTRAND

Accusé de réception - Ministère de l'intérieur

002-200071892-20180921-43397-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 15/10/18

Publication : 11/10/18

Pour l'"Autorité Compétente"  
par délégation

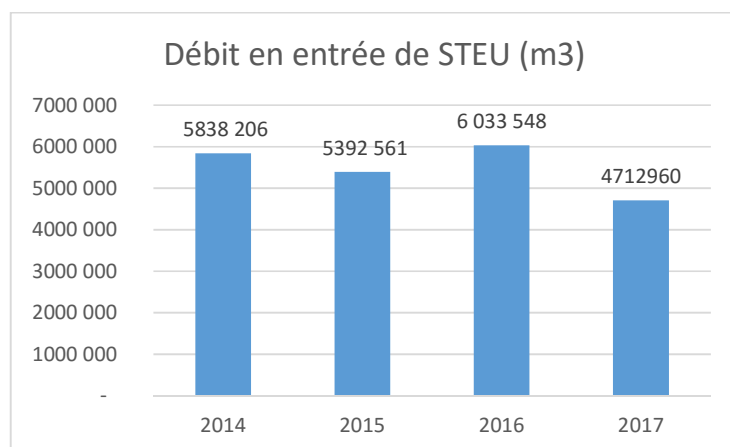
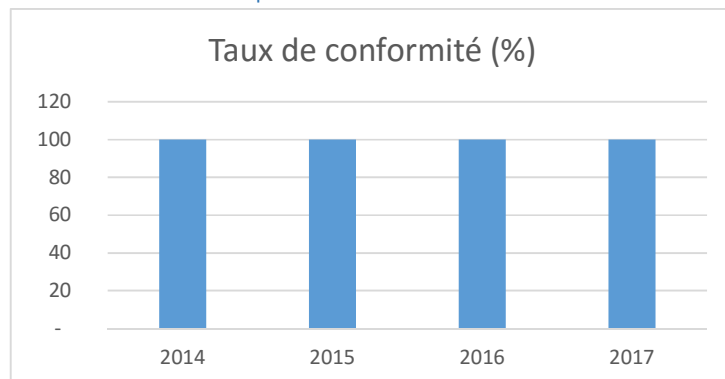
# Rapport de synthèse 2017 de la Délégation de Service Public

## Présentation de la société délégataire et du contrat

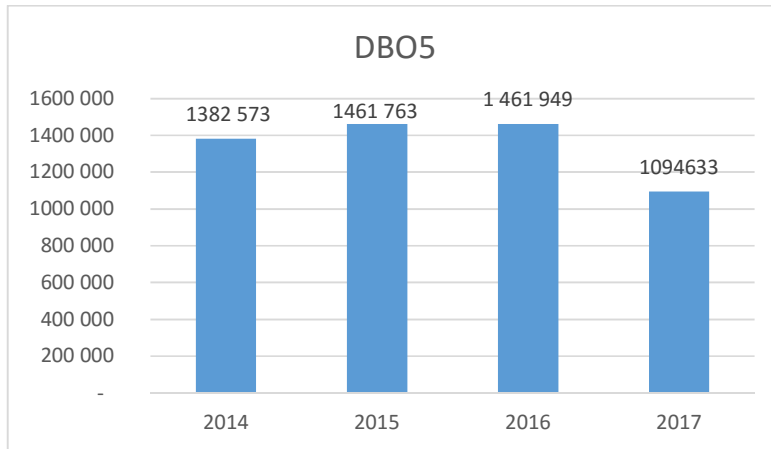
|                 |                                               |
|-----------------|-----------------------------------------------|
| Raison sociale  | Véolia Eau - Compagnie Générale des Eaux      |
| Forme juridique | SCA                                           |
| Adresse         | 163-169 Avenue Georges Clémenceau 92 NANTERRE |
| Capital         | 2 207 287 340,98 €                            |

|                   |                                               |
|-------------------|-----------------------------------------------|
| Etablissement     |                                               |
| Situé à           | 163-169 Avenue Georges Clémenceau 92 NANTERRE |
| Nature du contrat | Concession de services (affermage)            |
| Signé le          | 24-juin-16                                    |
| Avec effet au     | 1ier juillet 2016                             |
| Échéance          | 30-juin-24                                    |
| Durée             | 8 ans                                         |

## Indicateurs techniques



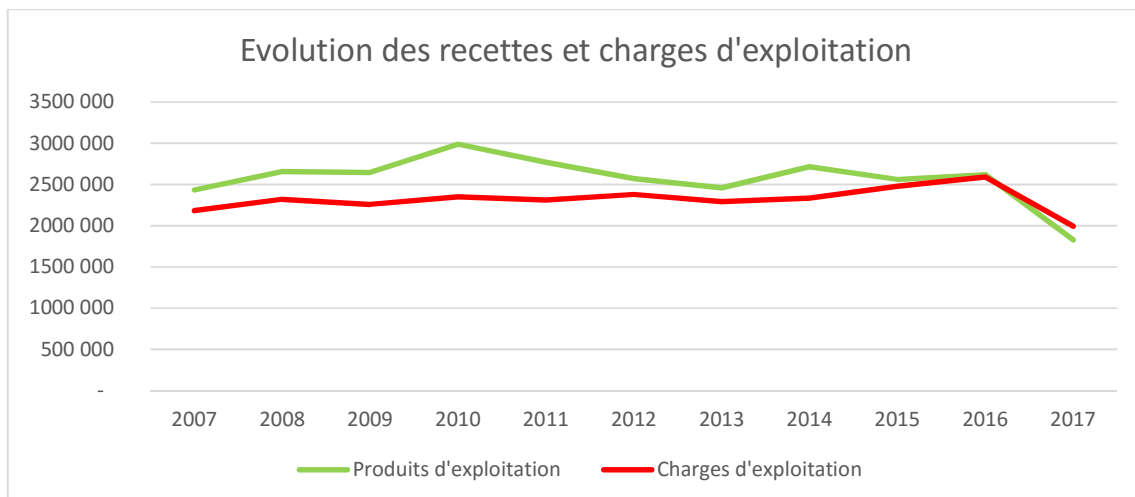
Le débit est en nette réduction (-22 %) traduit une baisse de la pluviométrie et du volume d'eaux claires parasites permanentes (travaux Rue de Vicq à Saint-Quentin).



La DBO5 représente la partie biodégradable présente dans les effluents. Elle est un indicateur majeur dans le fonctionnement des stations de traitement.

Le flux de DBO5/jour est en nette diminution. La réduction des débits issus du Poste A aurait impacté la représentativité des échantillons réalisés à l'entrée concernés de la Station de Traitement.

#### Indicateurs financiers

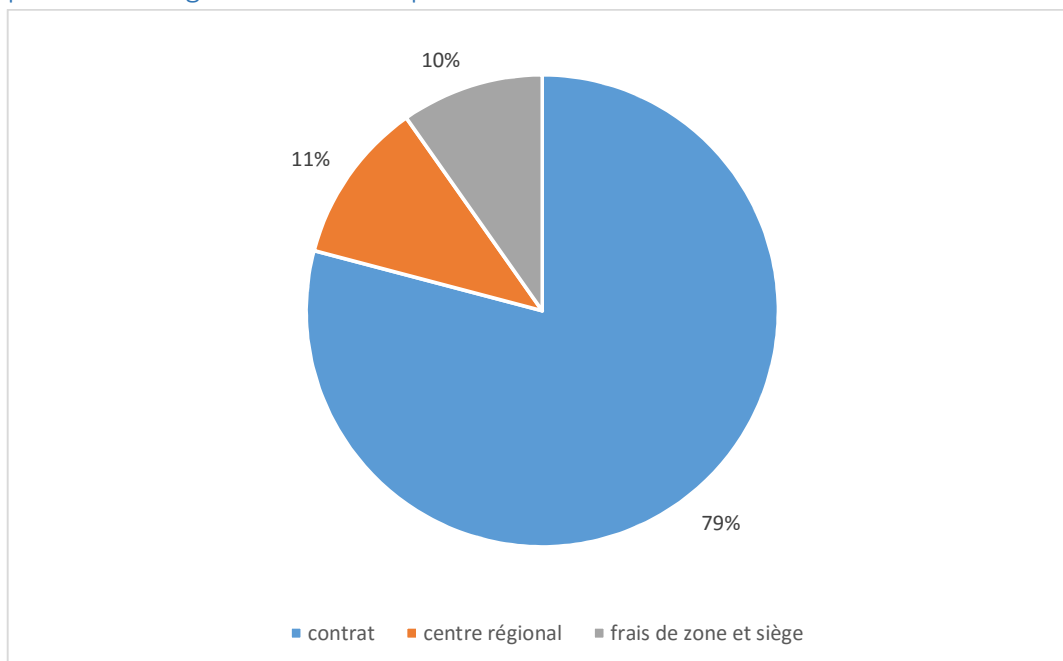


Les recettes sont en baisse, bénéficiant ainsi de l'effet du contrat actuel (exercice annuel complet). Les recettes sont inférieures de 14% au compte d'exploitation prévisionnel.

Les charges d'exploitation évoluent significativement à la baisse, atteignant en cela le montant global annoncé, en 2016, dans le compte d'exploitation prévisionnel. Des postes de dépenses sont à la baisse (énergie : - 2.3 % par rapport au montant global des charges) ; d'autres à la hausse (charges de structure : +1,04% par rapport aux montant global des charges).

La marge dégagée est de -9% sur l'exercice 2017, attestant d'un déficit du résultat net d'exploitation.

## Répartition charges directes et réparties



Les charges directes sont passées du second semestre 2016 à l'exercice 2017 de 66 à 79% de la totalité des charges comptabilisées pour l'exercice du contrat. A contrario, les charges réparties se sont contractées de 34 à 21%. Ceci témoigne d'une progression de la comptabilité analytique associée aux charges.

### Situation patrimoniale

Le patrimoine évolue selon trois dispositifs :

- Travaux de l'Agglo du Saint-Quentinois,
- Travaux de Véolia Eau sur la base d'un programme d'investissement,
- Travaux de Véolia Eau sur la base d'un programme de renouvellement.

#### Travaux de l'Agglo du Saint-Quentinois

Le circuit de visite ainsi que la chaussée ont été requalifiés pour un montant de 94 617 € TTC.

#### Travaux de Véolia Eau –programme d'investissement

Le traitement des graisses a été revu et fiabilisé. Des aménagements de sécurité à l'attention du personnel d'exploitation ont été réalisés. Le laboratoire d'analyse a été climatisé. Un bilan Gaz à effet de serres ainsi qu'une étude de criticité ont été menés. L'ensemble des travaux et études ont engagé des dépenses d'investissement à hauteur de 187 365 €.

#### Travaux de Véolia Eau –programme de renouvellement

Le taux de consommation du fonds dédié au renouvellement est passé de 11 à 35 % du programme prévisionnel. La valeur du patrimoine qui y est associé reste stable à hauteur de 10.9 Millions d'Euros.

#### Pistes d'amélioration du service

Renouvellement de la câblerie de la Station de Traitement

Modification du prélèvement à l'entrée Poste A de la Station de Traitement

Evolution de la recirculation des boues issues du clarificateur

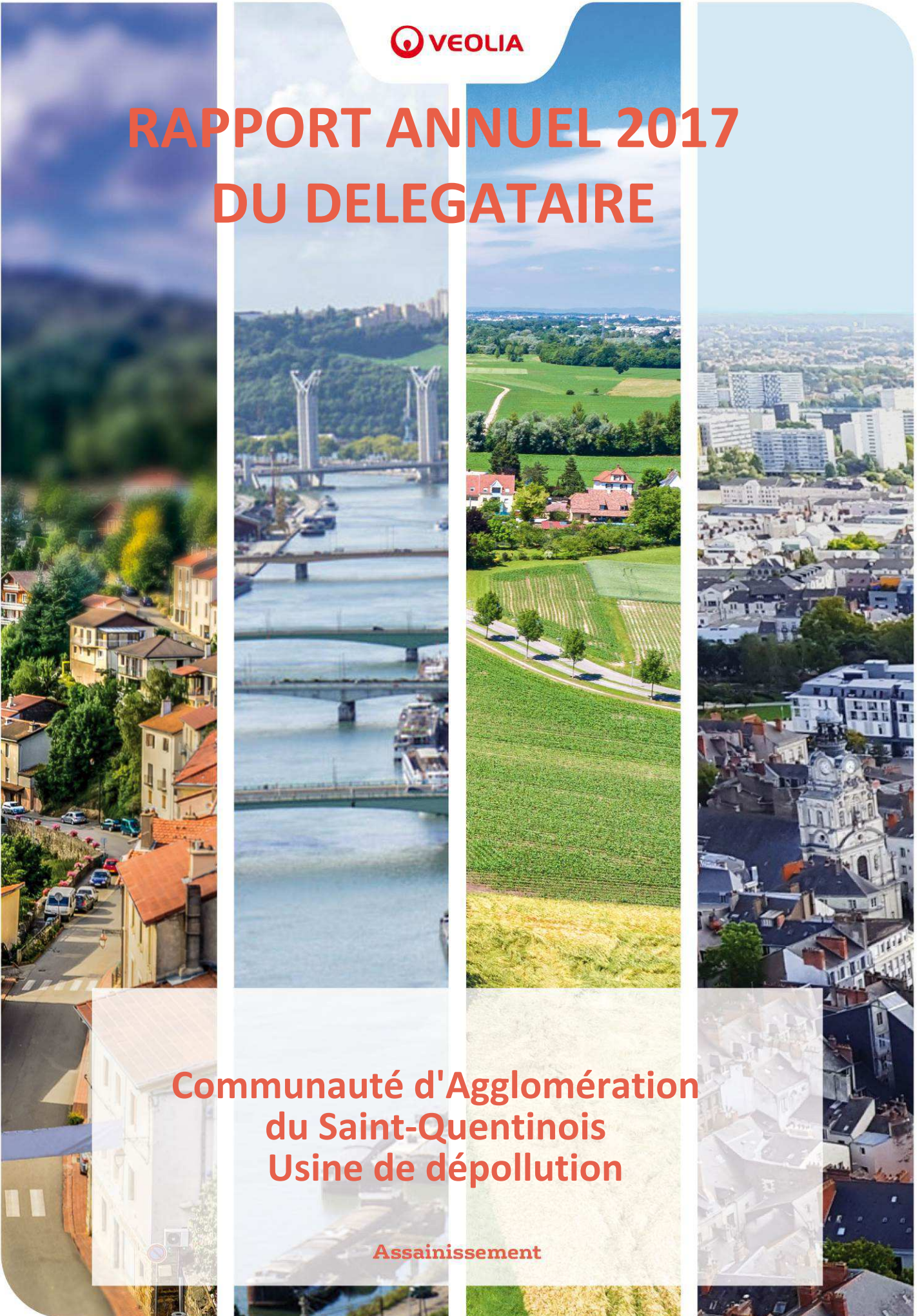
Etude sur le turbinage des eaux usées.



# RAPPORT ANNUEL 2017 DU DELEGATAIRE

**Communauté d'Agglomération  
du Saint-Quentinois  
Usine de dépollution**




**Assainissement**





## REPERES DE LECTURE

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

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





# L'édito



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2017

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement tout au long de l'année 2017.

A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes opérationnelles se mobilisent au quotidien.

Notre Directeur de Territoire, doté d'un réel pouvoir décisionnaire et résidant au sein de votre territoire, sera le garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia.

Les conséquences de la loi NOTRe font évoluer de façon structurante les compétences qui relèvent des Autorités Organisatrices. Désireux de renforcer la relation de confiance qui nous lie, nous serons à vos côtés pour vous accompagner dans cette période de transition.

De même, la GEMAPI, en renforçant la maîtrise des interfaces entre petit et grand cycle de l'eau, constitue, elle aussi, un nouveau défi pour la qualité des milieux, l'attractivité des territoires et la performance des services d'eau et d'assainissement.

Co-construire, ensemble, un nouveau mode de relation entre le public et le privé, établir de nouveaux « Contrats de Service Public », alliant réactivité, transparence, performance, innovation et digitalisation favoriseront le développement de votre territoire, dont vous avez la belle responsabilité.

Nous vous remercions de faire confiance aux équipes de Veolia Eau France qui œuvrent chaque jour pour donner accès à tous à une eau de qualité 24h/24. Au plus près du terrain, elles ont à cœur de mettre la proximité, la transparence et la qualité de service au centre des missions qui leur sont confiées.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Frédéric Van Heems  
Directeur Général Veolia Eau France



# Sommaire

|                                                                                      |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>                                               | <b>9</b>                    |
| 1.1. Un dispositif à votre service .....                                             | 10                          |
| 1.2. Présentation du Contrat.....                                                    | 13                          |
| 1.3. Les chiffres clés .....                                                         | 14                          |
| 1.4. L'essentiel de l'année 2017 .....                                               | 15                          |
| 1.5. Les indicateurs réglementaires 2017 .....                                       | 17                          |
| 1.6. Autres chiffres clés de l'année 2017 .....                                      | 18                          |
| 1.7. Le prix du service public de l'assainissement.....                              | Erreur ! Signet non défini. |
| <b>2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR<br/>CONSOMMATION .....</b>                | <b>21</b>                   |
| 2.1. Les abonnés du service et l'assiette de la<br>redevance.....                    | 22                          |
| 2.2. La satisfaction des clients.....                                                | 23                          |
| 2.3. Données économiques.....                                                        | 24                          |
| <b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE .....</b>                                       | <b>25</b>                   |
| 3.1. L'inventaire des biens .....                                                    | 26                          |
| 3.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....                                    | 27                          |
| 3.3. Gestion du patrimoine .....                                                     | 28                          |
| <b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE<br/>OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b> | <b>31</b>                   |
| 4.1. La maintenance du patrimoine .....                                              | 32                          |
| 4.2. L'efficacité du traitement.....                                                 | 33                          |
| 4.3. L'efficacité environnementale .....                                             | 42                          |
| <b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>                                      | <b>45</b>                   |
| 5.1. Le Compte Annuel de Résultat de<br>l'Exploitation de la Délégation (CARE) ..... | 46                          |
| 5.2. Situation des biens .....                                                       | 48                          |
| 5.3. Les investissements et le renouvellement.....                                   | 49                          |
| 5.4. Les engagements à incidence financière .....                                    | 50                          |
| <b>6. ANNEXES .....</b>                                                              | <b>53</b>                   |
| 6.1. Le synoptique du réseau .....                                                   | 54                          |
| 6.2. Le bilan énergétique du patrimoine.....                                         | 55                          |
| 6.3. Les données clientèle par commune .....                                         | 56                          |
| 6.4. La facture 120m3 .....                                                          | 57                          |
| 6.5. Attestations d'assurances .....                                                 | 58                          |
| 6.6. Le bilan de conformité détaillé par usine .....                                 | 59                          |
| 6.7. Annexes financières .....                                                       | 65                          |
| 6.8. Reconnaissance et certification de service .....                                | 73                          |
| 6.9. Actualité réglementaire 2017 .....                                              | 76                          |
| 6.10. Glossaire.....                                                                 | 84                          |
| 6.11. Listes d'interventions .....                                                   | 88                          |
| 6.12. Autres annexes.....                                                            | 89                          |





# 1. L'essentiel de l'année

## 1.1. Un dispositif à votre service

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



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

#### NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

[www.service-client.veoliaeau.fr](http://www.service-client.veoliaeau.fr)

sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

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

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



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

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

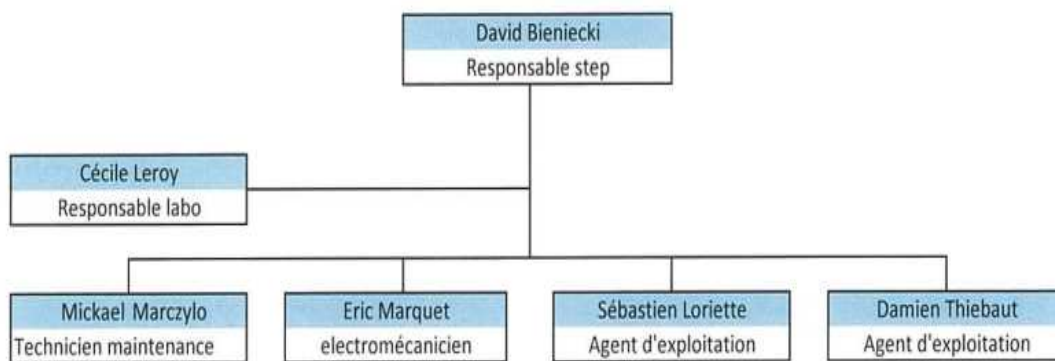
### LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

|                                                                                     | Fonction                        | Nom                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
|    | <b>Directeur de Territoire</b>  | <i>Yves BOURGEOIS</i>        |
|   | <b>Directeur Développement</b>  | <i>Frédéric MIDOL-MONNET</i> |
|  | <b>Directeur des Opérations</b> | <i>Franck DELMOTTE</i>       |
|  | <b>Manager Service Local</b>    | <i>Catherine GOSSE</i>       |



## Organigramme des agents de la station d'épuration de St Quentin au 1/1/2018

Service encadré par Catherine Gosse (responsable de l'unité opérationnelle épuration).



Pas de modification de cet organigramme en 2017 ni de changement de statut du personnel

## 1.2. Présentation du Contrat

### Données clés

---

|                                   |                                          |
|-----------------------------------|------------------------------------------|
| ◆ <b>Déléataire</b>               | VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux |
| ◆ <b>Périmètre du service</b>     | Station d'épuration de la CASQ           |
| ◆ <b>Numéro du contrat</b>        | G390A                                    |
| ◆ <b>Nature du contrat</b>        | Affermage                                |
| ◆ <b>Date de début du contrat</b> | 01/07/2016                               |
| ◆ <b>Date de fin du contrat</b>   | 30/06/2024                               |

#### ◆ **Les engagements vis-à-vis des tiers**

L'année 2017 a permis de mettre à jour les différentes conventions "vidangeurs" liées au contrat de DSP. La signature et diffusion est en cours.

#### ◆ **Liste des avenants**

Aucun avenant à ce jour.

## 1.3. Les chiffres clés

### Chiffres clés



Nombre d'habitants desservis



Nombre d'abonnés  
(clients)



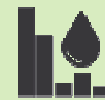
**1**  
Nombre d'installations de  
dépollution



**151 000**  
Capacité de dépollution  
(EH)



Longueur de réseau  
(km)



**4 327 882**  
Volume traité  
(m<sup>3</sup>)

## 1.4. L'essentiel de l'année 2017

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

Les rejets de l'usine de dépollution de la CASQ sont conformes aux prescriptions réglementaires. Les boues issues du processus de dépollution ont été pour une part valorisées en agriculture et pour l'autre part compostées.

L'usine est certifiée ISO 9001, 14001 et 50001. Conformément aux engagements contractuels, Veolia a obtenu un certificat spécifique 14001 pour le site de Saint-Quentin. Cette volonté de certification dédiée de la CASQ implique un audit spécifique annuel de l'AFAQ sur le site

La maîtrise opérationnelle est assurée par le suivi de ratios de performance transmis mensuellement à la Collectivité.

L'année 2017 a été consacrée au calage des données et consignes d'exploitation aux nouveaux équipements mis en place sur le site en fin d'année 2016.

### 1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Sur les propositions d'amélioration contractuelles restant à finaliser à fin d'année 2017 :

- La sécurisation des installations. Cette dernière a été finalisée.
- La fiabilisation du traitement des graisses par modification du système d'injection d'air : le biograisie arrêté pour remplacement des polcons par des diffuseurs d'air à membranes a été remis en service en juin de l'année 2017. Lors de la période d'arrêt, les apports extérieurs ont été stoppés. Les graisses internes de l'usine ont été traitées en direct sur les bassins d'aération. Le transfert des charges énergétiques est visible via l'analyse des sous-comptages de l'usine.
- La mise en service du logiciel de prévision météorologique. Ce dernier sera mis en service et opérationnel en février 2018.

Nouvelles propositions d'amélioration :

- Au cours de l'année 2017, la CASQ a dé-raccordé une source du réseau d'assainissement. Ce dé-raccordement a engendré une baisse de débit entrant important d'environ 2000 m<sup>3</sup> / jour.

Consécutivement, le site a rencontré des difficultés d'exploitation, notamment sur le réglage de la recirculation. En effet, les pompes de recirculation en place ont une amplitude de 300 m<sup>3</sup>/ h à 1000 m<sup>3</sup>/ h. Ainsi, sur des très faibles débits < 300 m<sup>3</sup>/ h et sur des très forts débits (de 1000 à 1250 m<sup>3</sup>/ h ), les recirculations ne sont plus dans des plages correctes pour la régulation.

Veolia a donc proposé à la Collectivité la mise en place d'une pompe de recirculation supplémentaire par file, en cale sèche, permettant de recirculer sur des très faibles débits.

- Au cours de l'année 2017, une étude de défaillance a été réalisée sur le site de l'usine de dépollution selon une méthodologie Hazop. Les résultats de cette étude ont été transmis à la Collectivité et présentés aux Service de la Police de l'eau et de l'Agence de l'Eau en février 2018.

Plusieurs pistes d'optimisation, à charge de la CASQ et/ ou de l'exploitant ont été recensés. Elles sont disponibles dans le dossier joint en annexe 2

- Dans la recherche d'amélioration continue de l'installation, Veolia s'est engagée auprès des services de fournisseurs d'énergie dans un programme de délestage en cas de besoin. Concernant le site de Saint-Quentin, le programme consistera à délester les bassins d'aération ainsi que le traitement des graisses pour une heure maximum. Le site recevra 4 alertes précédemment au délestage : la veille à 19h00 – à 0h00, le jour même à 07h00 et une heure avant le délestage. Les alertes préalables au délestage permettent à l'exploitant de garder la main sur l'autorisation ou non.

### 1.4.3. EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

Le 25 mai 2018 entre en vigueur le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) qui a pour objet d'harmoniser au niveau européen, les règles en matière de protection des données personnelles. Il s'impose à tout organisme, privé ou public, qui traite des données sur des personnes physiques résidant sur le territoire de l'Union Européenne.

Ce règlement introduit notamment un changement majeur : la preuve de la conformité au Règlement doit être apportée par le Responsable du traitement, c'est à dire par celui qui définit les finalités et les moyens du traitement. Il introduit aussi le principe de co-responsabilité qui pourrait s'appliquer conjointement aux autorités organisatrices et opérateurs de services.

Le Règlement s'appliquant à tous les traitements de données à caractère personnel existants, les collectes et les traitements de données requis dans les contrats de DSP sont susceptibles d'être concernés par la **nouvelle réglementation. Il convient donc d'examiner les dispositions contractuelles au regard de ces nouvelles exigences, pour le cas échéant les adapter, afin de ne pas s'exposer à des sanctions dont la sévérité a été considérablement durcie.**

Au vu de cette nouvelle réglementation, il sera donc judicieux, dans le cadre du contrat de Saint-Quentin de s'interroger sur la légalité des informations transmises mensuellement via le fichier « personnel ». Un point se devra d'être fait entre Veolia et la CASQ à ce sujet.

## 1.5. Les indicateurs réglementaires 2017

### Service public de l'assainissement collectif

| INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES |                                                                                                            | PRODUCTEUR          | VALEUR 2016                              | VALEUR 2017               |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------|---------------------------|
| [D201.0]                             | Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif | Collectivité (2)    |                                          |                           |
| [D202.0]                             | Nombre d'autorisations de déversement                                                                      | Collectivité (2)    |                                          |                           |
| [D203.0]                             | Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration                                                          | Déléataire          | <b>2 152,8 t MS</b>                      | <b>2 088,9 t MS</b>       |
| [D204.0]                             | Prix du service de l'assainissement seul au m <sup>3</sup> TTC                                             | Déléataire          | <b>€uro/m<sup>3</sup></b>                | <b>€uro/m<sup>3</sup></b> |
| INDICATEURS DE PERFORMANCE           |                                                                                                            | PRODUCTEUR          | VALEUR 2016                              | VALEUR 2017               |
| [P203.3]                             | Conformité de la collecte des effluents (*)                                                                | Police de l'eau     | <b>A la charge de la Police de l'eau</b> |                           |
| [P204.3]                             | Conformité des équipements d'épuration                                                                     | Police de l'eau     | <b>A la charge de la Police de l'eau</b> |                           |
| [P205.3]                             | Conformité de la performance des ouvrages d'épuration                                                      | Police de l'eau (2) | <b>A la charge de la Police de l'eau</b> |                           |
| [P206.3]                             | Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes                        | Déléataire          | <b>100 %</b>                             | <b>100 %</b>              |

(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

## 1.6. Autres chiffres clés de l'année 2017

| LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE |                                                                       | PRODUCTEUR | VALEUR 2016                        | VALEUR 2017              |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------|--------------------------|
|                                               | Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)              | Déléataire | 100,0 %                            | 100,0 %                  |
|                                               | Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)            | Déléataire | 100,0 %                            | 100 %                    |
| LA GESTION DU PATRIMOINE                      |                                                                       | PRODUCTEUR | VALEUR 2016                        | VALEUR 2017              |
|                                               | Nombre d'usines de dépollution                                        | Déléataire | 1                                  | 1                        |
|                                               | Capacité de dépollution en équivalent-habitants                       | Déléataire | 151 000 EH                         | 151 000 EH               |
| LA DEPOLLUTION                                |                                                                       | PRODUCTEUR | VALEUR 2016                        | VALEUR 2017              |
|                                               | Volume arrivant (collecté)                                            | Déléataire | 6 033 548 m <sup>3</sup>           | 4 712 960 m <sup>3</sup> |
| VP176                                         | Charge moyenne annuelle entrante en DBO5                              | Déléataire | 3 994 kg/j                         | 2 999 kg/j               |
|                                               | Charge moyenne annuelle entrante en EH                                | Déléataire | 66 573 EH                          | 49 983 EH                |
|                                               | Volume traité                                                         | Déléataire | 5 797 515 m <sup>3</sup>           | 4 327 882 m <sup>3</sup> |
| L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS                |                                                                       | PRODUCTEUR | VALEUR 2016                        | VALEUR 2017              |
|                                               | Masse de refus de dégrillage évacués                                  | Déléataire | 35,2 t                             | 34,3 t                   |
|                                               | Masse de sables évacués                                               | Déléataire | 130,4 t                            | 124,2 t                  |
|                                               | Volume de graisses évacuées                                           | Déléataire | Graisses traitées in situ sur site |                          |
| LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION   |                                                                       | PRODUCTEUR | VALEUR 2016                        | VALEUR 2017              |
| VP056                                         | Nombre total d'abonnés (clients)                                      | Déléataire | 1                                  | 1                        |
|                                               | - Nombre d'abonnés du service                                         | Déléataire |                                    |                          |
|                                               | - Nombre d'autres services (réception d'effluent)                     | Déléataire | 1                                  | 1                        |
| VP068                                         | Assiette totale de la redevance                                       | Déléataire | 3 282 388 m <sup>3</sup>           | 3 062 681 m <sup>3</sup> |
|                                               | - Assiette de la redevance des abonnés du service                     | Déléataire | m <sup>3</sup>                     | m <sup>3</sup>           |
|                                               | - Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent) | Déléataire | 3 282 388 m <sup>3</sup>           | 3 062 681 m <sup>3</sup> |

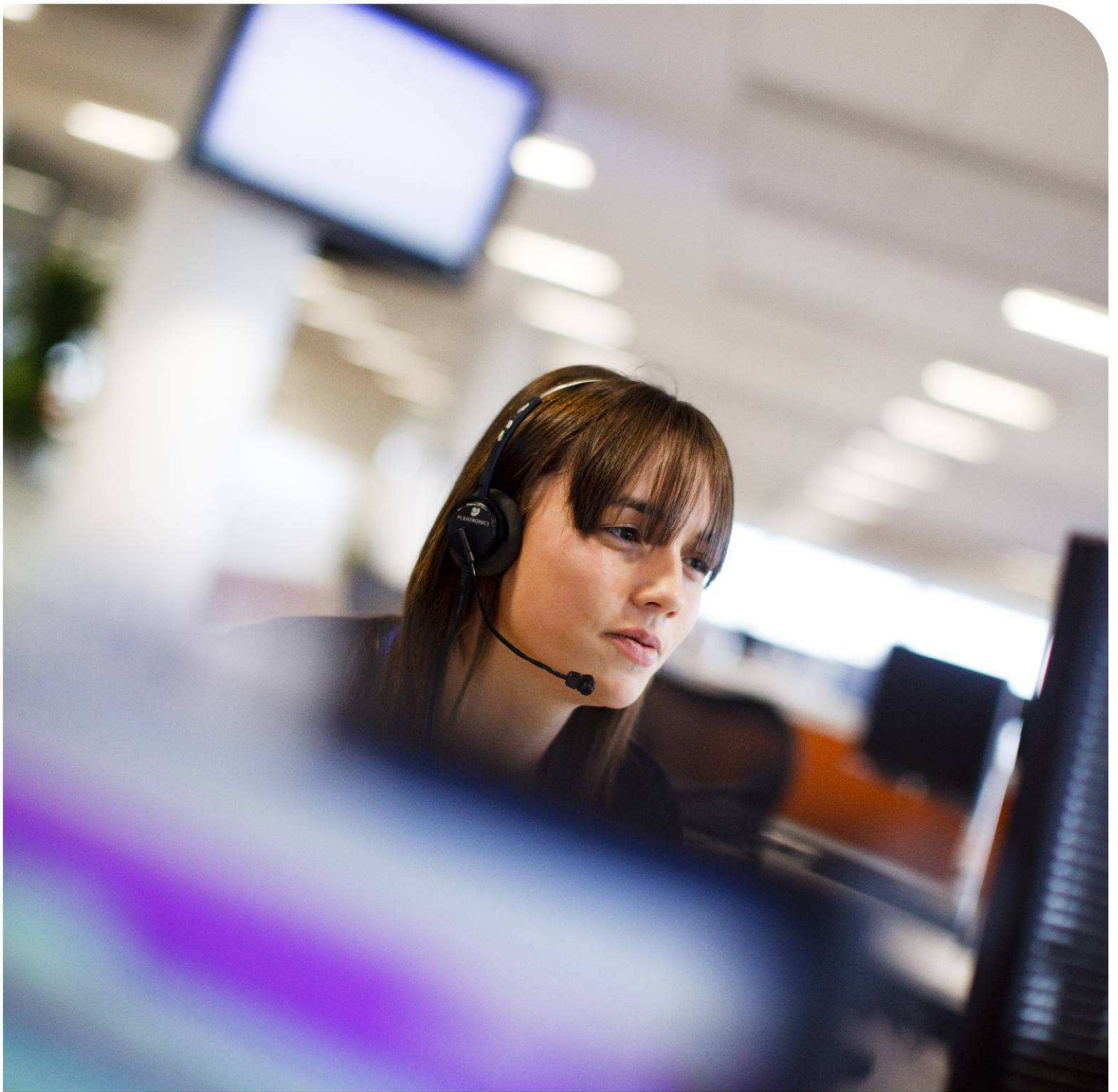
(1) Le déléataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

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

| LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU                      | PRODUCTEUR | VALEUR 2016                                                                                                                                 | VALEUR 2017 |
|---------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Existence d'une mesure de satisfaction clientèle                    | Déléataire |                                                                                                                                             |             |
| Taux de satisfaction globale par rapport au Service                 | Déléataire | 89 %                                                                                                                                        | 86 %        |
| Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux | Déléataire | Oui                                                                                                                                         | Oui         |
| Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement                | Déléataire | Oui                                                                                                                                         | Oui         |
| LES CERTIFICATS                                                     | PRODUCTEUR | VALEUR 2016                                                                                                                                 | VALEUR 2017 |
| Certifications ISO 9001, 14001, 50001                               | Déléataire | En vigueur                                                                                                                                  |             |
| Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité               | Déléataire | <b>Non – Laboratoire intercalibré avec un laboratoire COFRAC</b><br><b>Les résultats de cette intercalibration sont fournis en annexe 1</b> |             |







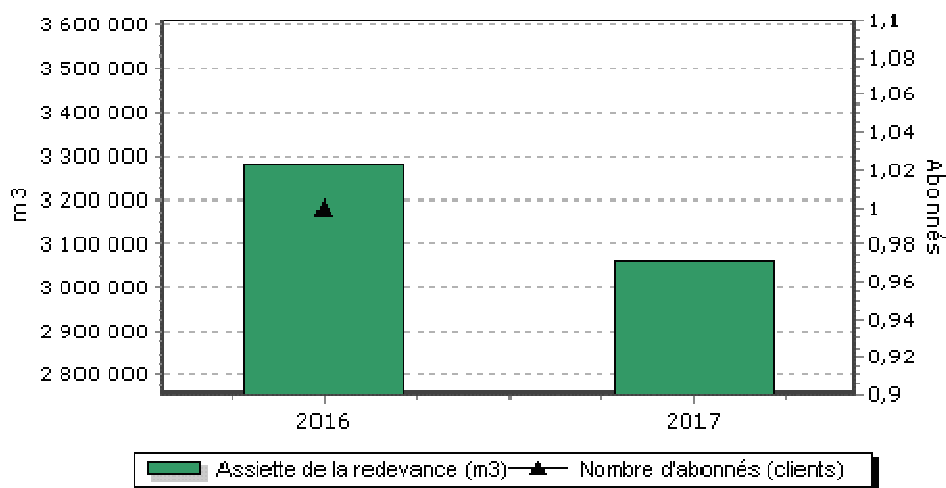
## 2. Les clients de votre service et leur consommation

## 2.1. Les abonnés du service et l'assiette de la redevance

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

|                                             | 2016             | 2017             | N/N-1        |
|---------------------------------------------|------------------|------------------|--------------|
| <b>Nombre d'abonnés (clients) desservis</b> | <b>1</b>         | <b>1</b>         | <b>0</b>     |
| Autres services (réception d'effluent)      | 1                | 1                | 0            |
| <b>Assiette de la redevance (m3)</b>        | <b>3 282 388</b> | <b>3 062 681</b> | <b>-6,7%</b> |
| Autres services (réception d'effluent)      | 3 282 388        | 3 062 681        | -6,7%        |

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



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

|                                                                            | 2016             | 2017             |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Assiette de la redevance réception d'effluents autres services (m3)</b> | <b>3 282 388</b> | <b>3 062 681</b> |

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

## 2.2. La satisfaction des clients

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, Veolia réalise régulièrement un baromètre de satisfaction.

Il porte à la fois sur :

- ◆ la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre 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 2017 sont :

|                                                 | 2016 | 2017 | N/N-1 |
|-------------------------------------------------|------|------|-------|
| Satisfaction globale                            | 89   | 86   | -3    |
| La continuité de service                        | 95   | 95   | 0     |
| Le niveau de prix facturé                       | 54   | 55   | +1    |
| La qualité du service client offert aux abonnés | 86   | 80   | -6    |
| Le traitement des nouveaux abonnements          | 90   | 85   | -5    |
| L'information délivrée aux abonnés              | 76   | 76   | 0     |

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

### → *Les engagements de service de Veolia*

La Charte Veolia formalise les engagements dont bénéficient les consommateurs du territoire. Elle témoigne de la mobilisation de tous en d'un service public de qualité.

## 2.3. Données économiques

(Sujet du ressort de la CASQ)

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2017 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont désormais 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 (alors que les fermetures pour impayés restent par exemple légales en dehors de la trêve hivernale dans le domaine de l'énergie). 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]*

Assurer l'accès de tous au service public est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

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



### 3. Le patrimoine de votre service

## 3.1. L'inventaire des biens

L'inventaire des équipements et installations du patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. 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. (**Détail des équipements en annexe 5**)

Le patrimoine de la collectivité, géré dans le cadre du service de l'assainissement confié à Veolia, est potentiellement composé :

- ◆ des usines d'épuration,
- ◆ des postes de relèvement,
- ◆ des réseaux de collecte,
- ◆ des équipements du réseau,
- ◆ des branchements.

### → *Les installations et postes de relèvement/refoulement*

| Usines de dépollution                | Capacité<br>épuration<br>en DBO5<br>(kg/j) | Capacité<br>équivalent<br>habitant<br>(EH) | Capacité<br>hydraulique<br>(m3/j) |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|
| Station d'Epuration de Saint-Quentin | 8 175                                      | 151 000                                    | 28 800                            |
| <b>Capacité totale :</b>             | <b>8 175</b>                               | <b>151 000</b>                             | <b>28 800</b>                     |

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

### → *Les ouvrages de déversement en milieu naturel*

Non intégré au périmètre contractuel

### → *Les canalisations, branchements et équipements*

Non intégré au périmètre contractuel

## 3.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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



## 3.3. Gestion du patrimoine

### 3.3.1. LES RENOUELEMENTS REALISES

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

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

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

→ *Les installations*

| EXR TRVX | EXR DEB | INSTALLATIO N | STA | NI | TRVX     | DATE | TRAVAUX A FIN 2017                       | INV    | IMAD   | QTE | MONTANT    | ENSEMBLE TECHNIQUE | SOUS-ENSEMBLE TECHNIQUE       |
|----------|---------|---------------|-----|----|----------|------|------------------------------------------|--------|--------|-----|------------|--------------------|-------------------------------|
| 0        | 2016    |               |     |    |          |      | TRAVAUX A FIN 2017                       |        |        |     |            |                    |                               |
| 2016     | 2016    |               |     |    |          |      | CA SAINT QUENTIN STEP ASST G390A         |        |        |     | 101 688,88 |                    |                               |
| 2016     | 2016    |               |     |    |          |      | CA SAINT QUENTIN STEP ASST G390A         |        |        |     | 14 377,37  |                    |                               |
| 2016     | 2016    | 04/02/10      | V   | 41 | 201607 F |      | STRUCTURES METALLIQUES                   | 71996  | 71996  |     | 14 377,37  | CLARIFICATION      | CLARIFICATEUR 2               |
| 2016     | 2016    |               |     |    |          |      | CA SAINT QUENTIN STEP ASST G390A         |        |        |     | 87 311,51  |                    |                               |
| 2017     | 2016    | 01/01/18      | V   | 71 | 201707 F |      | DEBITMETRE PR B STRUCTURE                | 71996  | 71996  |     | 866,78     | RELEVEMENT         | POSTE RELEVEMENT PRINCIPAL    |
| 2017     | 2016    | 02/01/01      | R   | 71 | 201707 F |      | DEBITMETRE                               | 72013  | 72013  |     | 1 176,08   | PRETRAITEMENT      | CANAL DE COMPTAGE             |
| 2017     | 2016    | 02/03/09      | R   | 21 | 201707 F |      | COMPRESSEUR D'AIR                        | 72013  | 72013  |     | 2 757,25   | PRETRAITEMENT      | DESSABLEUR                    |
| 2017     | 2016    | 02/03/16      | V   | 14 | 201707 F |      | VANNE POMPE A SABLES NBRE 8 DIA 250 MM   | 72002  | 72002  |     | 873,71     | PRETRAITEMENT      | DESSABLEUR                    |
| 2017     | 2016    | 02/03/17      | V   | 21 | 201707 F |      | HYDROCYCLONE                             | 71996  | 71996  |     | 960,95     | PRETRAITEMENT      | DESSABLEUR                    |
| 2017     | 2016    | 02/03/32      | R   | 21 | 201707 F |      | REDUCTEUR CLASSIFICATEUR                 | 71996  | 71996  |     | 1 430,50   | PRETRAITEMENT      | DESSABLEUR                    |
| 2017     | 2016    | 02/03/33      | R   | 21 | 201707 F |      | REDUCTEUR RACLES                         | 71996  | 71996  |     | 2 130,84   | PRETRAITEMENT      | DESSABLEUR                    |
| 2017     | 2016    | 02/03/34      | R   | 21 | 201707 F |      | REDUCTEUR TRANSLATEUR                    | 71996  | 71996  |     | 2 031,13   | PRETRAITEMENT      | DESSABLEUR                    |
| 2017     | 2016    | 03/03/01      | V   | 21 | 201707 F |      | AGITATEUR IMMERGE 1                      | 72012  | 72012  |     | 2 025,77   | BIOLOGIQUE         | ANOXIE ANAEROBE 1             |
| 2017     | 2016    | 03/03/03      | R   | 21 | 201707 F |      | AGITATEUR IMMERGE 5                      | 92006  | 92006  |     | 2 156,20   | BIOLOGIQUE         | ANOXIE ANAEROBE 1             |
| 2017     | 2016    | 03/03/04      | V   | 21 | 201707 F |      | AGITATEUR IMMERGE 6                      | 102007 | 102007 |     | 2 088,25   | BIOLOGIQUE         | ANOXIE ANAEROBE 1             |
| 2017     | 2016    | 03/03/06      | R   | 31 | 201707 F |      | PHMETRE TEMPERATURE                      | 72010  | 72010  |     | 2 454,57   | BIOLOGIQUE         | ANOXIE ANAEROBE 1             |
| 2017     | 2016    | 03/05/33      | R   | 31 | 201707 F |      | AMONIT MODULES TRANSMISSION ET AFFICHAGE | 72016  | 72016  |     | 1 119,77   | BIOLOGIQUE         | BASSIN AERATION 1             |
| 2017     | 2016    | 03/08/12      | R   | 41 | 201707 F |      | PALAN 2                                  | 71996  | 71996  |     | 2 949,03   | BIOLOGIQUE         | RECIRCULATION DES BOUES       |
| 2017     | 2016    | 03/08/13      | R   | 21 | 201707 F |      | POMPE 1 CENTRIFUGE IMMERGEE              | 62003  | 62003  |     | 8 657,64   | BIOLOGIQUE         | RECIRCULATION DES BOUES       |
| 2017     | 2016    | 04/04/13      | V   | 21 | 201707 F |      | POMPE EAU INDUSTRIELLE 1                 | 102007 | 102007 |     | 1 486,61   | CLARIFICATION      | ENSEMBLE EAU INDUSTRIELLE     |
| 2017     | 2016    | 05/02/13      | R   | 21 | 201707 F |      | DILACERATEUR 2                           | 92006  | 92006  |     | 7 256,90   | DESHYDRATATION     | ENSEMBLE DESHYDRATATION       |
| 2017     | 2016    | 05/02/43      | R   | 21 | 201707 F |      | POMPE ALIMENTATION PRESSE 2              | 71996  | 71996  |     | 3 842,81   | DESHYDRATATION     | ENSEMBLE DESHYDRATATION       |
| 2017     | 2016    | 05/02/57      | R   | 21 | 201707 F |      | REDUCTEUR TABLE DEGOUTAGE 1              | 71996  | 71996  |     | 2 152,65   | DESHYDRATATION     | ENSEMBLE DESHYDRATATION       |
| 2017     | 2016    | 05/03/18      | R   | 21 | 201707 F |      | POMPE DOSEUSE VOLUMETRIQUE A VIS 1       | 62003  | 62003  |     | 647,76     | DESHYDRATATION     | ENSEMBLE POLYMERE             |
| 2017     | 2016    | 05/03/21      | R   | 21 | 201707 F |      | POMPE DOSEUSE VOLUMETRIQUE LIQUIDE       | 71996  | 71996  |     | 837,59     | DESHYDRATATION     | ENSEMBLE POLYMERE             |
| 2017     | 2016    | 05/05/22      | V   | 41 | 201707 F |      | SILCA CHAUX IN                           | 71996  | 71996  |     | 2 286,67   | DESHYDRATATION     | ENSEMBLE CHAULAGE             |
| 2017     | 2016    | 05/05/29      | R   | 31 | 201707 F |      | VARATEUR VIS DOSEUSE                     | 71996  | 71996  |     | 2 068,69   | DESHYDRATATION     | ENSEMBLE CHAULAGE             |
| 2017     | 2016    | 05/12/09      | R   | 21 | 201707 F |      | POMPE DOSEUSE LAIT DE CHAUX              | 72011  | 72011  |     | 6 516,74   | DESHYDRATATION     | CONDITIONNEMENT LAIT DE CHAUX |
| 2017     | 2016    | 05/15/16      | R   | 41 | 201707 F |      | BALLON 200 L                             | 72007  | 72007  |     | 1 043,69   | DESHYDRATATION     | FILTRE PRESSE                 |
| 2017     | 2016    | 05/15/17      | R   | 41 | 201707 F |      | BALLON TAMPON 900L                       | 42006  | 42006  |     | 1 309,24   | DESHYDRATATION     | FILTRE PRESSE                 |
| 2017     | 2016    | 05/15/24      | V   | 21 | 201707 F |      | MANITOU IN                               | 42006  | 42006  |     | 3 989,86   | DESHYDRATATION     | FILTRE PRESSE                 |
| 2017     | 2016    | 05/15/27      | V   | 21 | 201707 F |      | POMPE D ALIMENTATION DU FILTRE           | 42006  | 42006  |     | 5 114,22   | DESHYDRATATION     | FILTRE PRESSE                 |
| 2017     | 2016    | 06/02/18      | R   | 31 | 201707 F |      | PHMETRE ACIDE                            | 71996  | 71996  |     | 1 280,29   | DESODORISATION     | ENSEMBLE DESODORISATION       |
| 2017     | 2016    | 06/02/21      | R   | 21 | 201707 F |      | POMPE DOSE ACIDE                         | 72004  | 72004  |     | 817,47     | DESODORISATION     | ENSEMBLE DESODORISATION       |
| 2017     | 2016    | 06/02/24      | R   | 21 | 201707 F |      | POMPE DOSEUSE SOUDE 1                    | 71996  | 71996  |     | 857,05     | DESODORISATION     | ENSEMBLE DESODORISATION       |
| 2017     | 2016    | 06/02/31      | V   | 31 | 201707 F |      | REDOX                                    | 71996  | 71996  |     | 649,67     | DESODORISATION     | ENSEMBLE DESODORISATION       |
| 2017     | 2016    | 07/01/25      | V   | 31 | 201707 F |      | ECHANTILLONEUR                           | 102007 | 102007 |     | 1 366,70   | STOCKAGE           | DEGRILLEUR                    |
| 2017     | 2016    | 08/03/49      | R   | 31 | 201707 F |      | REFRIGERATEUR ECHANTILLONS               | 52014  | 52014  |     | 3 131,48   | DIVERS             | LOCAL LABORATOIRE             |
| 2017     | 2016    | 08/03/51      | R   | 31 | 201707 F |      | SPECTROPHOTOMETRE                        | 92008  | 92008  |     | 3 068,87   | DIVERS             | LOCAL LABORATOIRE             |
| 2017     | 2016    | 08/03/55      | V   | 31 | 201707 F |      | UNITE ASPIRATION                         | 52014  | 52014  |     | 2 059,11   | DIVERS             | LOCAL LABORATOIRE             |
| 2017     | 2016    | 08/03/59      | V   | 41 | 201707 F |      | VERRERIE                                 | 71996  | 71996  |     | 2 018,97   | DIVERS             | LOCAL LABORATOIRE             |

→ *Les réseaux et branchements*

Non intégré au périmètre contractuel

Pour l'année 2017, les travaux de renouvellement réalisés par la Collectivité figurent au tableau suivant :

**3.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES**

→ *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Mise en service prévision météo et fiabilisation traitement des graisses

Travaux réalisés par la Collectivité :

Sécurisation des passerelles d'accès aux aérations



## 4. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service

## 4.1. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

- ◆ Des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- ◆ Des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.
- ◆ Aucune installations n'a été mis hors service en 2017.

La réalisation de ces interventions conduit le cas échéant à faire appel à des compétences mutualisées (régionales ou nationales) et bénéficie du support d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



### **La gestion centralisée des interventions**

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

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

Les opérations de maintenance effectuées en 2017 ont été transmises mensuellement à la CASQ lors des transmissions des données d'autosurveillance.

Le recensement de ces opérations est joint en Annexe 7.

## 4.2. L'efficacité du traitement

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

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'arrêté du 21 juillet 2015, les services en charge de la Police de l'Eau sont susceptibles d'avoir modifié les critères d'évaluation de la conformité des réseaux de collecte et des installations de traitement.

Les informations fournies ci-après relatives à la conformité réglementaire sont à considérer comme indicatives et restant à confirmer par les services en charge de la Police de l'Eau.

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

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

### 4.2.1. CONFORMITE GLOBALE

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

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

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

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

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

L'évaluation est réalisée en écartant les bilans correspondant à un débit arrivant à la station (en amont du DTS) 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...).

Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté du 21 juillet 2015 transposant la Directive ERU).

## Description synthétique de la filière de traitement :

L'usine est une installation boues activées en chenaux d'oxydation.

Les différentes phases de traitement sont les suivantes :

- Arrivée des eaux suivant deux entrées : poste A et poste B
- Dégrillage du Poste B sur site (le dégrillage du poste A se faisant en amont sur le réseau au niveau du poste).
- Prétraitement (2 files en parallèle) comprenant dessablage et dégraissage
- Traitement biologique sur deux chenaux d'oxydation comprenant une zone d'anoxie, une zone d'anaérobie et une zone aérobie.
- Clarification (sur deux files)
- Rejet en Somme via le Fossé des Allemagnes.

Le traitement du phosphore est pour parti biologique et pour partie physico-chimique (ajout de chlorure ferrique)

Les boues issues du traitement biologique sont épaissies sur deux tables d'égouttage. Ces boues sont ensuite conditionnées (lait de chaux – chlorure ferrique) et déshydratées sur un filtre presse à plateaux membranés et chambrés.

Les boues déshydratées sont ensuite évacuées et valorisées en agriculture (5 mois pendant la phase possible d'épandage) et compostées (7 mois) le reste de l'année.

L'usine est dotée d'un traitement biologique des graisses (Biolixt) sur site.

Les matières de vidange et des lixiviats de décharge (issues du CET d'Essigny le Grand) sont acceptées sur l'installation pour y être traités.

L'ensemble des bâtiments de prétraitement et de traitement des boues est couvert et désodorisé à l'aide d'une désodorisation chimique (3 tours – 1 acide, 2 basiques).

| Conformité réglementaire des rejets       | à la directive Européenne | à l'arrêté préfectoral |
|-------------------------------------------|---------------------------|------------------------|
| <b>Performance globale du service (%)</b> | 100                       | <b>100,00</b>          |
| Station d'Épuration de Saint-Quentin      | 100                       | 100,00                 |

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

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

Cet indicateur [P254.3], qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau, rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur, les bilans correspondant à un débit arrivant à la station (en amont du DTS) 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       |
|---------------------------------------------------------|-----------|------------|
| <b>Performance globale du service (%)</b>               | <b>99</b> | <b>100</b> |
| Station d'Épuration de Saint-Quentin                    | 99        | 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.

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

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

|                                                              | 2016       | 2017       |
|--------------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |
| Station d'Épuration de Saint-Quentin                         | 100        | 100        |

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

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

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

##### Station d'Épuration de Saint-Quentin

#### 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



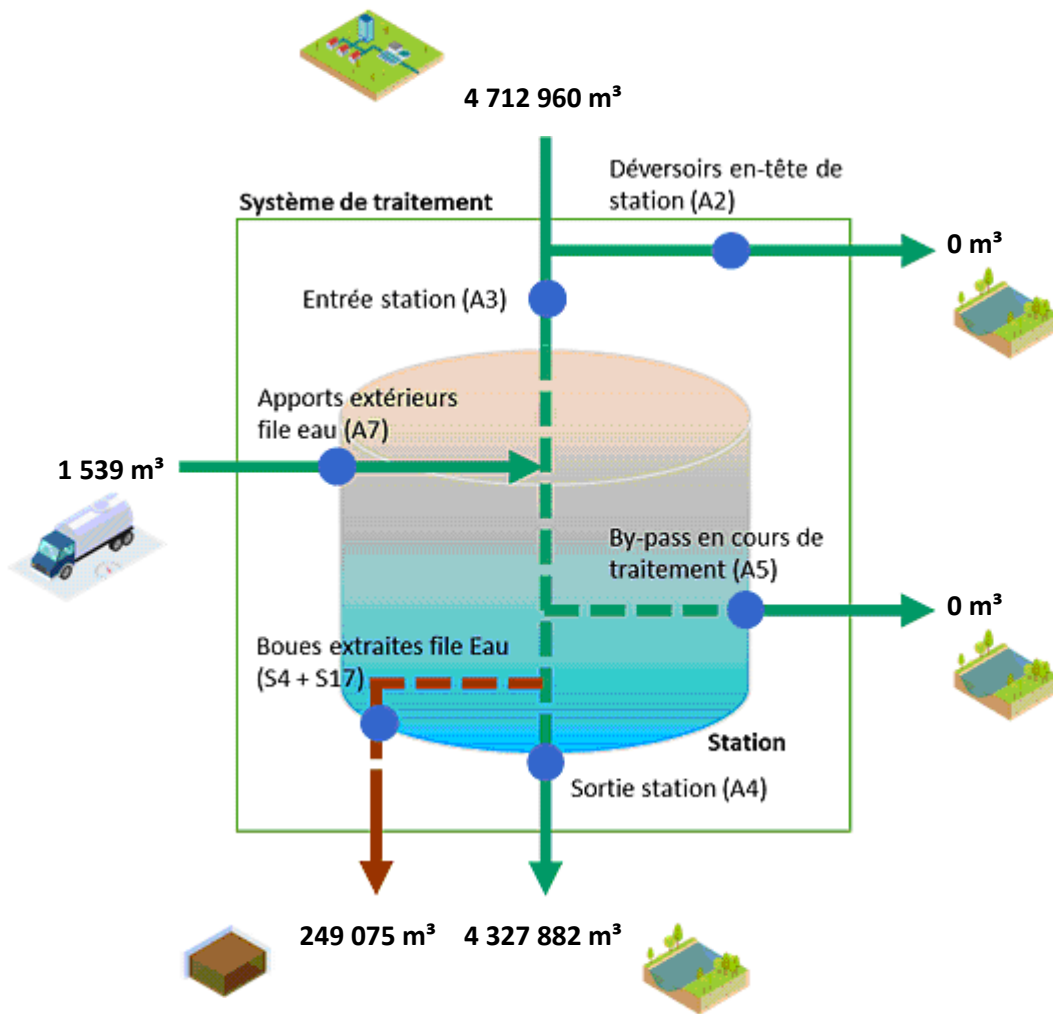
|                           | 2017   |
|---------------------------|--------|
| Débit de référence (m3/j) | 28 800 |
| Capacité nominale (kg/j)  | 8 175  |

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (\*)

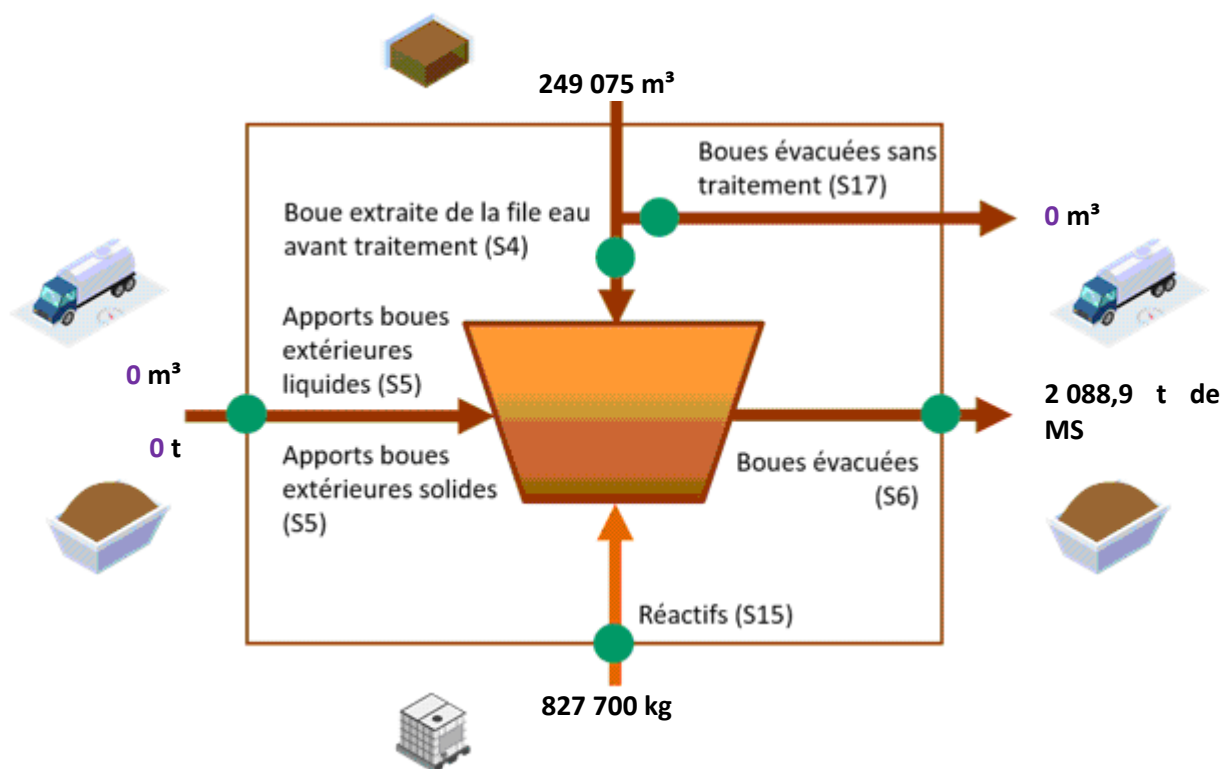
|                                                      | DCO    | DBO5  | MES   | NTK   | NGL   | Ptot  | NH4          |
|------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| <b>Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)</b> |        |       |       |       |       |       |              |
| moyenne journalière par bilan                        | 90,00  | 25,00 | 35,00 |       |       |       |              |
| moyenne annuelle                                     |        |       |       | 7,00  | 10,00 | 1,00  | 3            |
| <b>Concentration rédhibitoire en sortie (mg/L)</b>   |        |       |       |       |       |       |              |
| moyenne journalière par bilan                        | 250,00 | 50,00 | 85,00 |       |       |       |              |
| <b>Charge maximale à respecter (kg/j)</b>            |        |       |       |       |       |       |              |
| <b>Rendement minimum moyen (%)</b>                   |        |       |       |       |       |       |              |
| moyen journalier par bilan                           | 90,00  | 85,00 | 92,00 |       |       |       |              |
| moyen annuel                                         |        |       |       | 85,00 | 80,00 | 85,00 | <b>85,00</b> |

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

**File Eau :**



**File Boue**



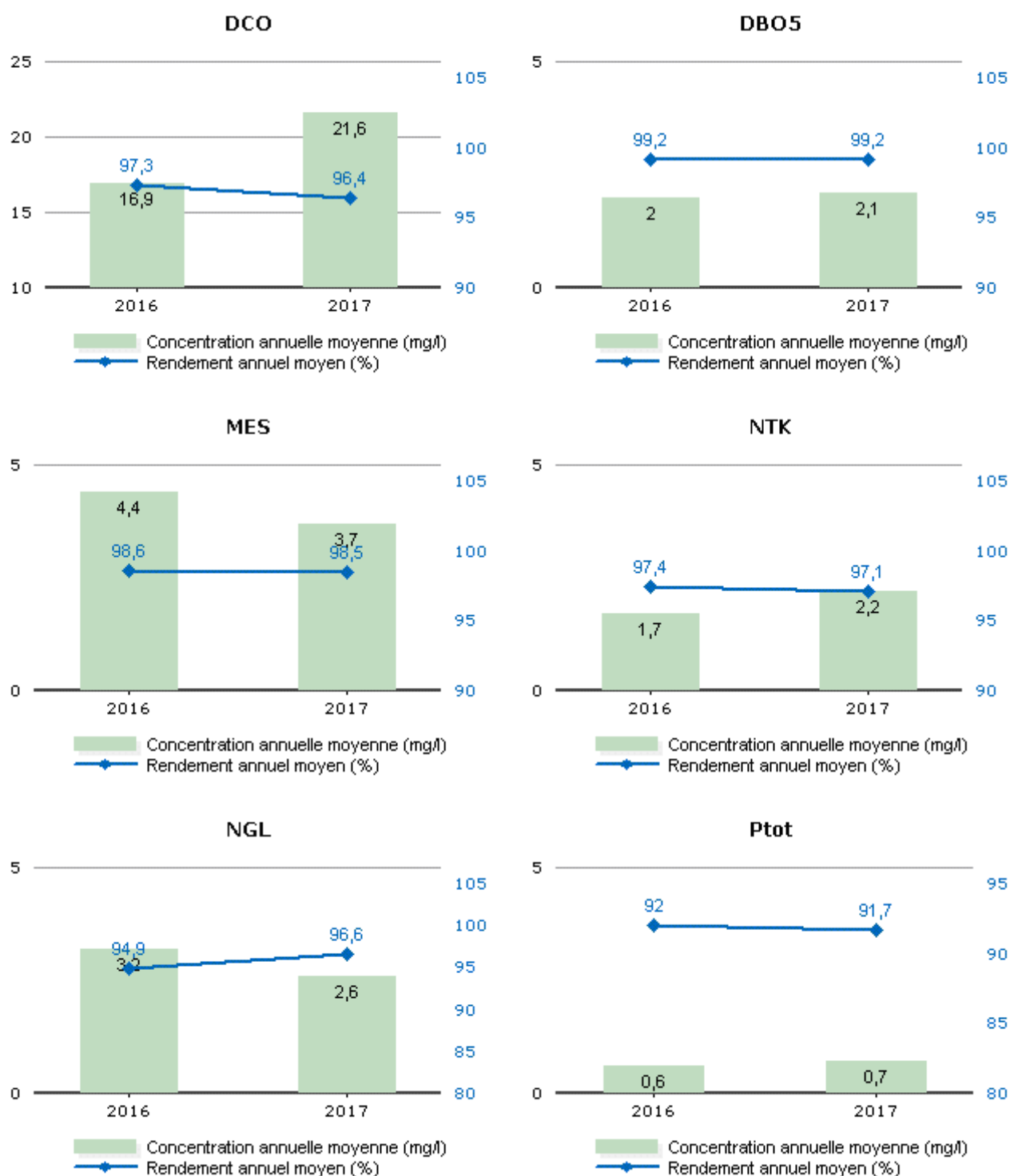
### Fréquences d'analyses

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

|      | 2017 |
|------|------|
| DCO  | 156  |
| DBO5 | 104  |
| MES  | 156  |
| NTK  | 104  |
| NGL  | 104  |
| Ptot | 104  |

### Concentrations en sortie et rendements épuratoires

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



Les valeurs moyennes observées (concentrations et rendements) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription lorsque celle-ci s'applique bilan par bilan. L'évaluation du taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité 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 à la Directive Européenne est évaluée au regard du respect des objectifs de traitement

définis dans l'arrêté du 21 juillet 2015 et la conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.

|                                      | 2016   | 2017   |
|--------------------------------------|--------|--------|
| Conformité à la Directive Européenne | 100,00 | 100    |
| Conformité à l'arrêté préfectoral    | 100,00 | 100,00 |

## Qualité du traitement des boues

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

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

|                                    | 2016    | 2017    |
|------------------------------------|---------|---------|
| Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6) | 2 152,8 | 2 088,9 |

### 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  |
|-------------------------------------------------------|-------|-------|
| Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%) | 100,0 | 100,0 |

### Destination des boues évacuées

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

|                       | Produit brut (t) | Siccité (%)  | Matières sèches (t) | Destination conforme (%) * |
|-----------------------|------------------|--------------|---------------------|----------------------------|
| Valorisation agricole | 2832,2           | 31,37        | 888,5               | 100,00                     |
| Compostage norme NF   | 3978,3           | 30,17        | 1200,4              | 100,00                     |
| <b>Total</b>          | <b>6810,5</b>    | <b>30,67</b> | <b>2088,9</b>       | <b>100,00</b>              |

\* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

## Sous-produits évacués par destination

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

|                                          | 2016         | 2017         |
|------------------------------------------|--------------|--------------|
| Centre de stockage de déchets (t) Refus  | 35,2         | 34,3         |
| <b>Total (t)</b>                         | <b>35,2</b>  | <b>34,3</b>  |
| Centre de stockage de déchets (t) Sables | 130,4        | 124,2        |
| <b>Total (t)</b>                         | <b>130,4</b> | <b>124,2</b> |

### 4.2.3. 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 2018 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 2017 pour un certain nombre de systèmes d'assainissement.

La campagne de recherche des micropolluants a été planifiée en 2018 pour les trois points concernés :

- Entrée Poste A
- Entrée Poste B
- Rejet de l'usine.

La campagne se déroulera du mois d'avril 2018 au mois de février 2019.

Les prélèvements seront répartis conformément à l'arrêté préfectoral et seront espacés tous d'au minimum un mois.

## 4.3. L'efficacité environnementale

### 4.3.1. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

|                                  | 2016      | 2017      | N/N-1 |
|----------------------------------|-----------|-----------|-------|
| Energie relevée consommée (kWh)  | 3 730 748 | 3 401 944 | -8.8% |
| Energie consommée facturée (kWh) | 3 730 554 | 3 451 729 | -7,5% |

Par rapport à l'année 2016, 328 804 kWh ont été économisés sur l'installation, soit 8.81 % de la base de référence de 2016.

L'objectif contractuel de réduction était fixé à 345161 kW h. La consommation globale du site était fixée à 3 3379840 kWh.

**L'économie consentie, grâce aux investissements et aux modifications de régulation effectués sur le site représente 95 % de la cible.**

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

### 4.3.2. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

Le choix du réactif est établi afin :

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

→ *La consommation de réactifs*

| VEOLIA                            |                 |                       |                 |                       |                 |                  |                 |                  |                 |                  |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>STEP St QUENTIN</b>            |                 |                       |                 |                       |                 |                  |                 |                  |                 |                  |
| CONSOMMATIONS REACTIFS MENSUELLES |                 |                       |                 |                       |                 |                  |                 |                  |                 |                  |
|                                   | FILE EAU        |                       |                 |                       | FILE BOUES      |                  |                 |                  |                 |                  |
|                                   | FeCl3           |                       | Aqarhone        |                       | Polymère        |                  | FeCl3           |                  | Chaux           |                  |
|                                   | Conso<br>kg com | RATIO<br>kg/kg Pt éli | Conso<br>kg com | RATIO<br>kg/kg Pt éli | Conso<br>kg com | RATIO<br>kg/t MS | Conso<br>kg com | RATIO<br>kg/t MS | Conso<br>kg com | RATIO<br>kg/t MS |
| <b>2017</b>                       |                 |                       | 67 167          | 2,2                   | 13 580          | 7,7              | 407 149         | 230              | 430 340         | 243              |
| janv-17                           |                 |                       | 1 932           | 0,6                   | 820             | 6,7              | 24 464          | 201              | 30 620          | 252              |
| févr-17                           |                 |                       | 2 343           | 0,8                   | 970             | 6,7              | 30 809          | 211              | 32 520          | 223              |
| mars-17                           |                 |                       | 1 932           | 0,7                   | 1 070           | 7,1              | 33 121          | 219              | 47 480          | 314              |
| avr-17                            |                 |                       | 6 586           | 2,8                   | 1 140           | 7,5              | 37 252          | 247              | 48 220          | 319              |
| mai-17                            |                 |                       | 4 055           | 1,6                   | 1 210           | 7,4              | 35 313          | 216              | 31 920          | 195              |
| juin-17                           |                 |                       | 5 809           | 2,7                   | 1 370           | 6,6              | 42 328          | 205              | 32 120          | 155              |
| juil-17                           |                 |                       | 8 234           | 3,8                   | 1 320           | 10,1             | 31 415          | 241              | 31 440          | 241              |
| août-17                           |                 |                       | 9 686           | 4,3                   | 1 080           | 9,7              | 30 893          | 277              | 32 240          | 289              |
| sept-17                           |                 |                       | 8 124           | 3,0                   | 1 220           | 8,6              | 37 499          | 265              | 32 000          | 226              |
| oct-17                            |                 |                       | 7 056           | 2,8                   | 1 560           | 8,2              | 40 105          | 212              | 47 900          | 253              |
| nov-17                            |                 |                       | 6 097           | 2,3                   | 890             | 7,9              | 28 588          | 254              | 31 840          | 283              |
| déc-17                            |                 |                       | 5 316           | 1,9                   | 930             | 6,5              | 35 363          | 247              | 32 040          | 224              |

## Usine de dépollution - File Eau

|                                             | 2016   | 2017   | N/N-1 |
|---------------------------------------------|--------|--------|-------|
| <b>Station d'Epuration de Saint-Quentin</b> |        |        |       |
| Chlorure d'aluminium (kg)                   |        | 67 170 |       |
| Chlorure ferrique (kg)                      | 77 800 |        |       |

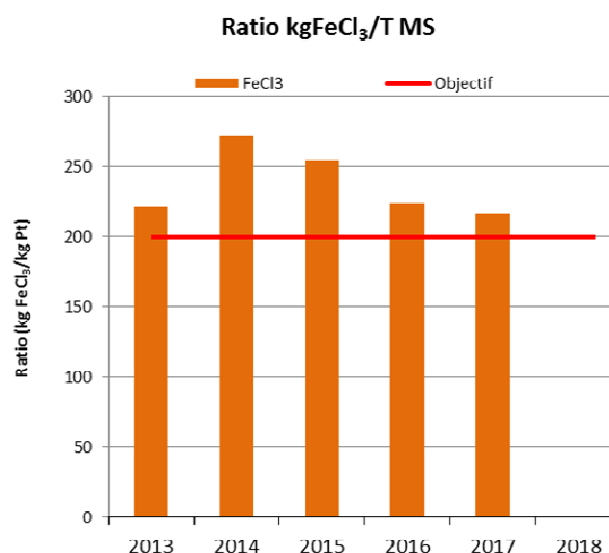
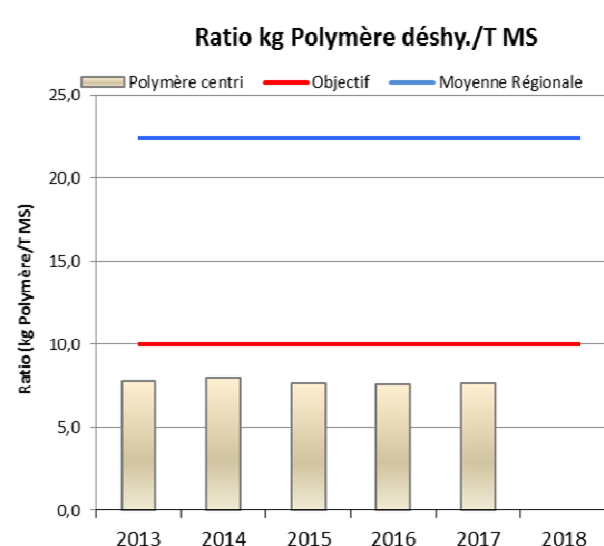
Conformément aux engagements contractuels, pour la déphosphatation des eaux, le chlorure ferrique a été remplacé par un polychlorure d'aluminium.

La quantité prévisionnelle contractuelle était de 60 000 kg. L'optimisation de la consommation est toujours en cours.

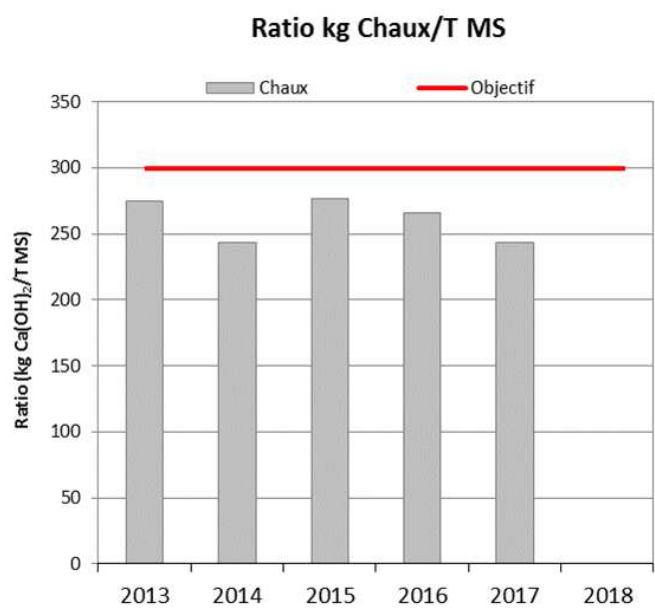
## Usine de dépollution - File Boue

|                                             | 2016    | 2017    | N/N-1  |
|---------------------------------------------|---------|---------|--------|
| <b>Station d'Epuration de Saint-Quentin</b> |         |         |        |
| Chaux éteinte (kg)                          | 491 520 | 430 340 | -12,4% |
| Chlorure ferrique (kg)                      | 412 560 | 383 780 | -7,0%  |
| Polymère (kg)                               | 13 998  | 13 580  | -3,0%  |

Malgré une quantité de boues produites relativement stable, la consommation globale est en diminution. L'optimisation de la consommation de réactifs est une recherche permanente. Les ratios de suivi de la performance en attestent.







Les objectifs notifiés sur les courbes sont des objectifs internes à Veolia . Ceux de la Chaux et du chlorure ferrique assurant le conditionnement des boues à la déshydratation sont interactifs.



## 5. Le rapport financier du service

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

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

→ *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2017 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: G390A - C.A. ST-QUENTIN STEP

Assainissement

| LIBELLE                                                     | 2016             | 2017             | Ecart %        |
|-------------------------------------------------------------|------------------|------------------|----------------|
| <b>PRODUITS</b>                                             | <b>1 404 000</b> | <b>1 827 496</b> | <b>30.16 %</b> |
| Exploitation du service                                     | 1 404 000        | 1 827 496        |                |
| <b>CHARGES</b>                                              | <b>1 171 837</b> | <b>1 992 134</b> | <b>NS</b>      |
| Personnel                                                   | 323 332          | 483 130          |                |
| Energie électrique                                          | 143 793          | 234 010          |                |
| Produits de traitement                                      | 66 274           | 129 401          |                |
| Analyses                                                    | 6 347            | 18 811           |                |
| Sous-traitance, matières et fournitures                     | 189 989          | 400 573          |                |
| Impôts locaux et taxes                                      | 23 094           | 59 692           |                |
| Autres dépenses d'exploitation                              | 181 922          | 242 678          |                |
| <i>télécommunications, poste et telegestion</i>             | 31 499           | 21 049           |                |
| <i>engins et véhicules</i>                                  | 36 953           | 60 936           |                |
| <i>informatique</i>                                         | 35 724           | 45 620           |                |
| <i>assurances</i>                                           | 3 660            | 5 258            |                |
| <i>locaux</i>                                               | 52 943           | 77 967           |                |
| <i>autres</i>                                               | 21 142           | 31 849           |                |
| Redevances contractuelles                                   | 10 000           | 5 000            |                |
| Contribution des services centraux et recherche             | 92 340           | 133 403          |                |
| Charges relatives aux renouvellements                       | 122 939          | 246 281          |                |
| <i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>                | 122 939          | 246 281          |                |
| Charges relatives aux investissements                       | 11 806           | 39 152           |                |
| <i>programme contractuel ( investissements )</i>            | 11 806           | 39 152           |                |
| Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement | 1                | 0                |                |
| <b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>                                 | <b>232 163</b>   | <b>- 164 637</b> | <b>NS</b>      |
| Impôt sur les sociétés (calcul normatif)                    | 77 379           | 0                |                |
| <b>RESULTAT</b>                                             | <b>154 784</b>   | <b>- 164 638</b> | <b>NS</b>      |

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/12/2018

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

**Version Finale**

**Etat détaillé des produits (1)  
Année 2017**

**Collectivité: G390A - C.A. ST-QUENTIN STEP**

**Assainissement**

| <b>LIBELLE</b>                                                    | <b>2016</b>      | <b>2017</b>      | <b>Ecart %</b> |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|----------------|
| Recettes liées à la facturation du service                        | 1 404 000        | 1 827 496        | 30.16 %        |
| <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> | <i>1 404 000</i> | <i>1 827 496</i> |                |
| <b>Exploitation du service</b>                                    | <b>1 404 000</b> | <b>1 827 496</b> | <b>30.16 %</b> |

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

4/12/18

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

## 5.2. Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

### → *Inventaire des biens*

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

### → *Situation des biens*

La situation des biens est consultable au chapitre 3.1 « Inventaire des installations ».

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

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

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

## 5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

### → *Programme contractuel d'investissement*

**Annexe 4 du dossier financier.**

### → *Programme contractuel de renouvellement*

Détail en Annexe 5

### → *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 continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

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

#### **Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :**

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

| Nature des biens | 2017      |
|------------------|-----------|
| Equipements (€)  | 17 721,79 |

#### **Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :**

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

## 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

#### → Régularisations de TVA

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

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

#### → Biens de retour

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

#### → Biens de reprise

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

#### → Autres biens ou prestations

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

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

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

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

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

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

## **5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL**

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

### → *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

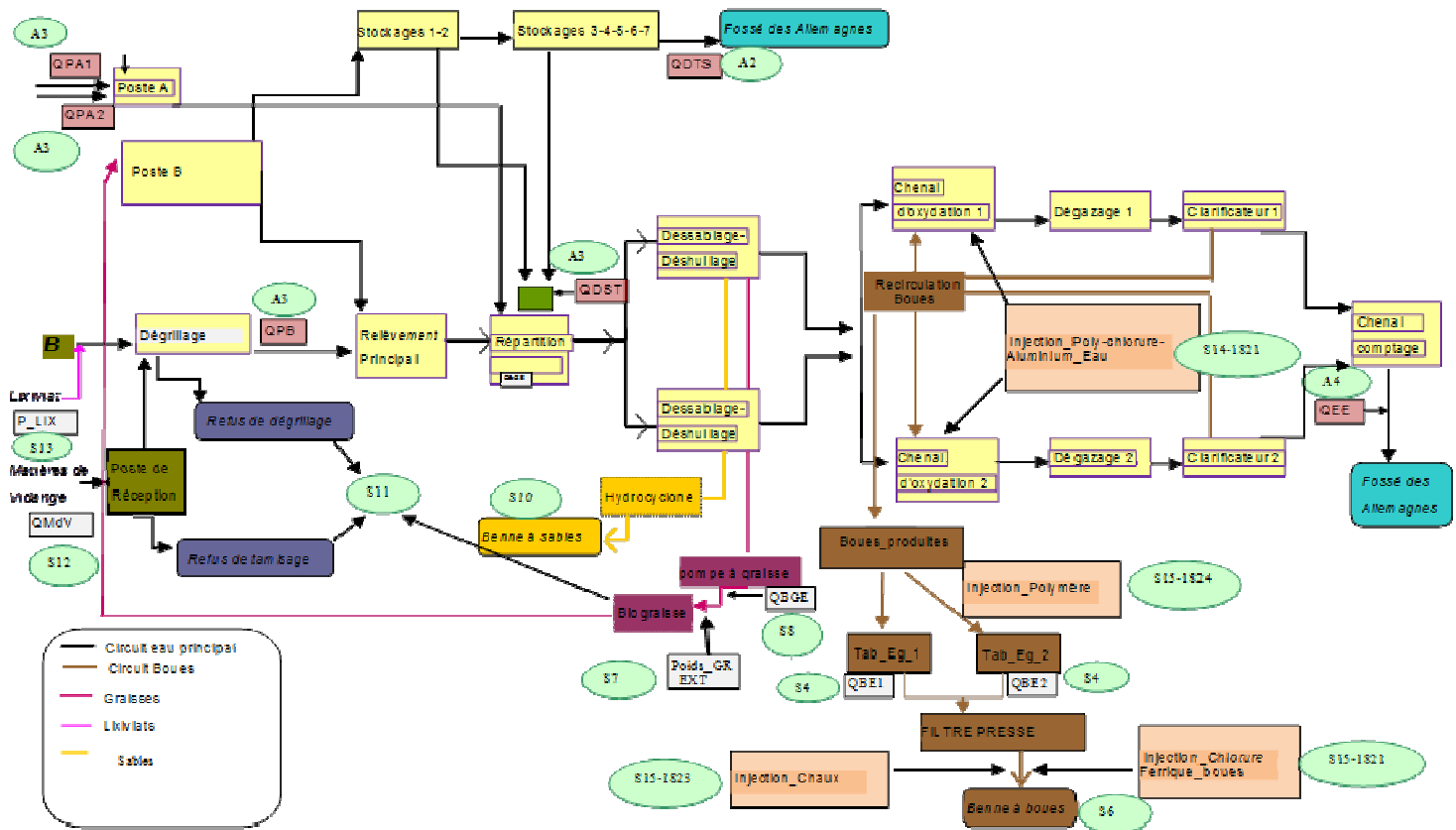
---

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



## 6. Annexes

# 6.1. Le synoptique



## 6.2. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Usine de dépollution

|                                             | 2016             | 2017             | N/N-1        |
|---------------------------------------------|------------------|------------------|--------------|
| <b>Station d'Epuration de Saint-Quentin</b> |                  |                  |              |
| Energie relevée consommée (kWh)             | <b>3 730 748</b> | <b>3 401 944</b> | <b>-8.8%</b> |
| Energie facturée consommée (kWh)            | 3 730 554        | 3 451 729        | -7,5%        |

### CONSOMMATIONS ENERGETIQUES MENSUELLES

|             | Bio 1     | Bio 2     | Recircu. | Graisses | Déshydrat. | Désodo | TOTAL Sous-compteurs | TOTAL     | ECART               |     |
|-------------|-----------|-----------|----------|----------|------------|--------|----------------------|-----------|---------------------|-----|
|             |           |           |          |          |            |        |                      |           | Total/sous-comptage |     |
|             |           |           |          |          |            |        |                      |           | kWh                 | %   |
| <b>2016</b> | 479 615   | 658 580   | 90 942   | 179 721  | 0          | 0      | 1 408 858            | 1 794 451 | 385 593             | 21% |
| <b>2017</b> | 1 071 196 | 1 293 980 | 147 791  | 161 049  | 0          | 0      | 2 674 016            | 3 401 944 | 727 928             | 21% |
| janv-17     | 82 621    | 103 505   | 12 822   | 1 160    | 0          | 0      | 200 108              | 291 626   | 91 518              | 31% |
| févr-17     | 82 845    | 111 660   | 11 026   | 1 048    | 0          | 0      | 206 579              | 276 330   | 69 751              | 25% |
| mars-17     | 98 160    | 117 778   | 12 822   | 1 105    | 0          | 0      | 229 865              | 295 801   | 65 936              | 22% |
| avr-17      | 93 626    | 109 866   | 11 838   | 956      | 0          | 0      | 216 286              | 276 909   | 60 623              | 22% |
| mai-17      | 107 400   | 134 218   | 12 087   | 1 099    | 0          | 0      | 254 804              | 306 744   | 51 940              | 17% |
| juin-17     | 91 110    | 124 924   | 12 604   | 5 317    | 0          | 0      | 233 955              | 283 740   | 49 785              | 18% |
| juil-17     | 85 740    | 102 856   | 12 348   | 23 491   | 0          | 0      | 224 435              | 280 251   | 55 816              | 20% |
| août-17     | 86 385    | 98 397    | 12 373   | 24 706   | 0          | 0      | 221 861              | 276 045   | 54 184              | 20% |
| sept-17     | 87 057    | 103 355   | 11 563   | 24 466   | 0          | 0      | 226 441              | 279 981   | 53 540              | 19% |
| oct-17      | 85 254    | 101 517   | 12 383   | 25 714   | 0          | 0      | 224 868              | 282 898   | 58 030              | 21% |
| nov-17      | 80 755    | 91 547    | 12 307   | 25 494   | 0          | 0      | 210 103              | 283 279   | 73 176              | 26% |
| déc-17      | 90 243    | 94 357    | 13 618   | 26 493   | 0          | 0      | 224 711              | 268 340   | 43 629              | 16% |

## 6.3. Les données clientèle par commune

Sans objet

## 6.4. La facture 120m<sup>3</sup>

Facture annuelle type complète, eau et assainissement, toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m<sup>3</sup> et doté d'un compteur de 15 mm de diamètre (dans le cas où il existe différentes tranches tarifaires entre 0 et 120 m<sup>3</sup>, les prix unitaires affichés ci-après sont des prix moyens pour une consommation de 120 m<sup>3</sup>).

Sans objet

## 6.5. Attestations d'assurances

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

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

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

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

## 6.6. Le bilan de conformité détaillé par usine

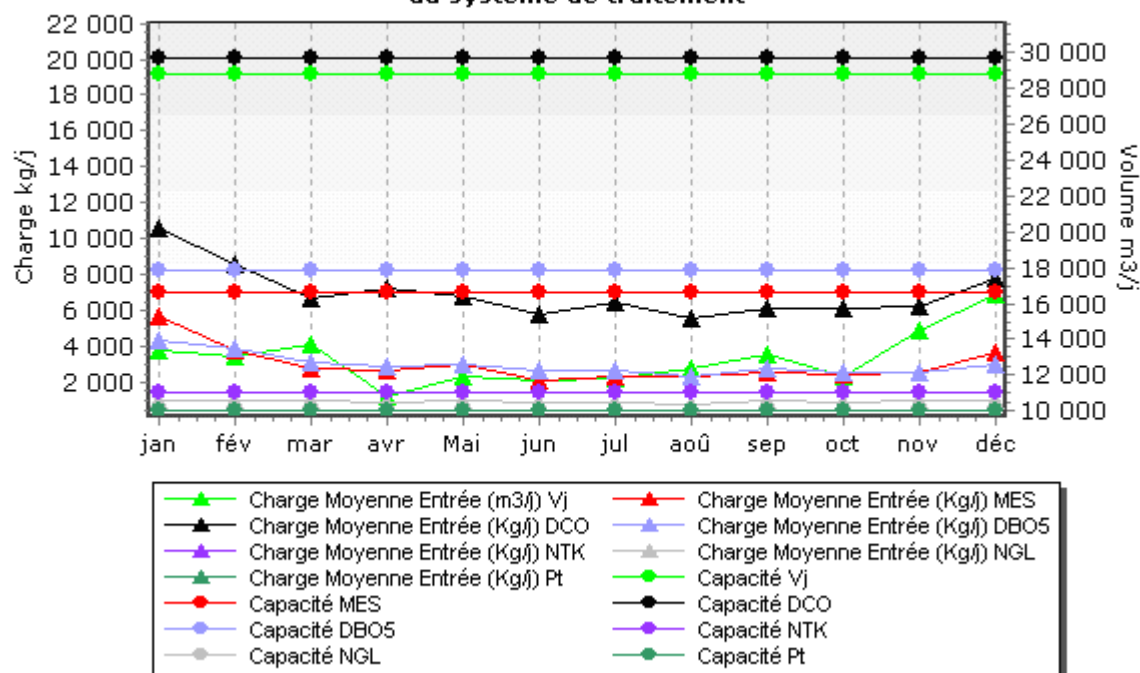
### Station d'Épuration de Saint-Quentin

Bilans HCNF / Bilans :

| Charges entrantes et dépassement de capacité | Volume |                                 | MES   | DCO    | DBO5  | NTK   | NGL   | Pt    |
|----------------------------------------------|--------|---------------------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
|                                              | (m3/j) | Nbr Bilan HcNF* / nbr de bilans | kg/j  | kg/j   | kg/j  | kg/j  | kg/j  | kg/j  |
| janvier                                      | 13 393 | 0 / 13                          | 5 663 | 10 537 | 4 311 | 923,4 | 932,4 | 116,3 |
| février                                      | 13 081 | 0 / 12                          | 3 739 | 8 550  | 3 884 | 988,5 | 992,0 | 107,6 |
| mars                                         | 13 758 | 0 / 13                          | 2 735 | 6 705  | 3 122 | 929,4 | 929,6 | 98,1  |
| avril                                        | 10 776 | 0 / 13                          | 2 663 | 7 166  | 2 829 | 871,7 | 871,9 | 84,9  |
| mai                                          | 11 931 | 0 / 14                          | 2 930 | 6 781  | 2 968 | 919,8 | 919,9 | 91,1  |
| juin                                         | 11 724 | 0 / 13                          | 2 066 | 5 742  | 2 683 | 856,6 | 856,6 | 88,5  |
| juillet                                      | 11 771 | 0 / 13                          | 2 292 | 6 423  | 2 648 | 815,0 | 815,1 | 79,9  |
| août                                         | 12 356 | 0 / 13                          | 2 338 | 5 553  | 2 332 | 774,6 | 774,8 | 77,2  |
| septembre                                    | 13 207 | 0 / 12                          | 2 513 | 6 130  | 2 722 | 994,1 | 994,3 | 92,7  |
| octobre                                      | 11 960 | 0 / 14                          | 2 414 | 6 148  | 2 529 | 901,2 | 901,4 | 85,9  |
| novembre                                     | 14 495 | 0 / 13                          | 2 475 | 6 164  | 2 527 | 909,5 | 910,7 | 91,3  |
| décembre                                     | 16 468 | 0 / 13                          | 3 678 | 7 742  | 3 022 | 922,2 | 926,0 | 93,9  |

(\*) Hors conditions normales de fonctionnement.

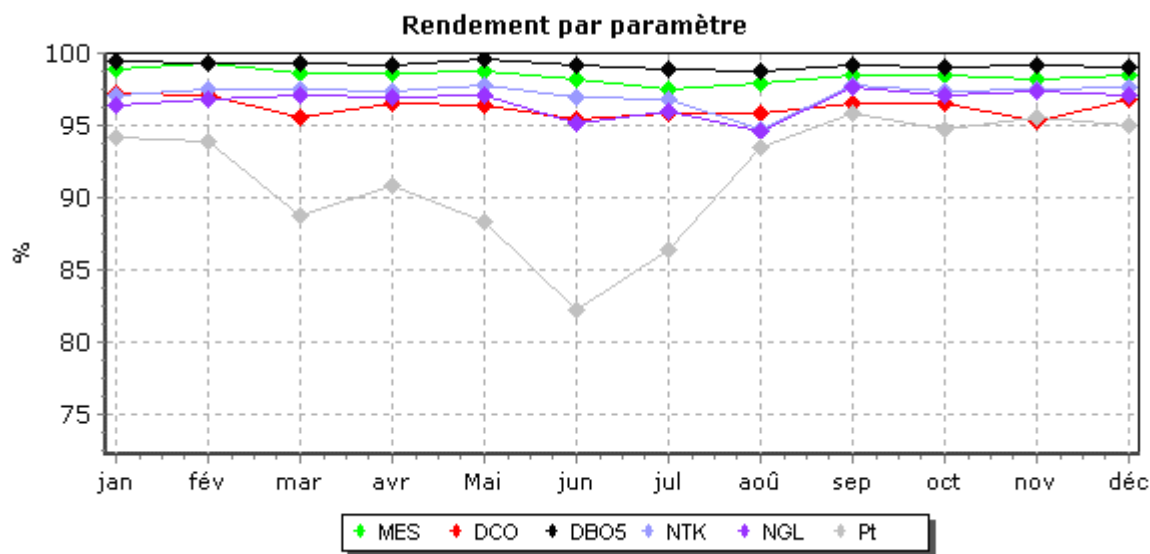
Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires du système de traitement





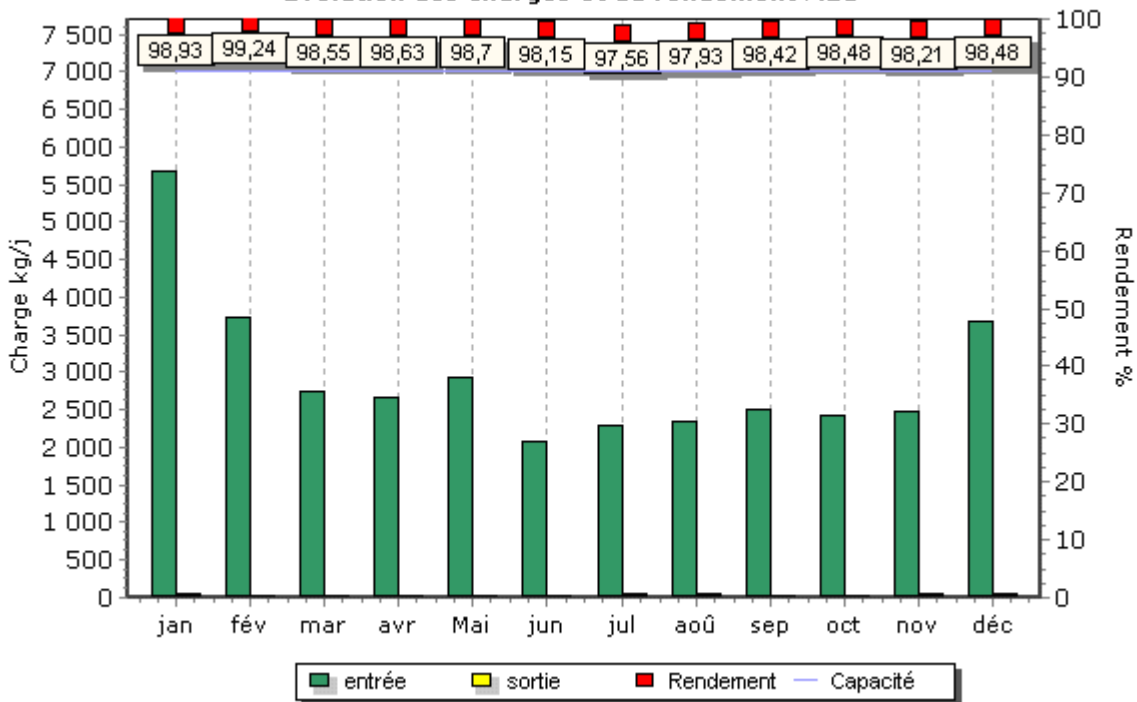
### Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

| Charges en sortie et rendement | MES  |       | DCO   |       | DBO5 |       | NTK  |       | NGL  |       | Pt   |       |
|--------------------------------|------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|
|                                | Kg/j | %     | Kg/j  | %     | Kg/j | %     | Kg/j | %     | Kg/j | %     | Kg/j | %     |
| janvier                        | 60,7 | 98,93 | 292,4 | 97,23 | 23,9 | 99,45 | 27,0 | 97,07 | 33,7 | 96,38 | 6,8  | 94,15 |
| février                        | 28,5 | 99,24 | 247,7 | 97,10 | 26,8 | 99,31 | 24,8 | 97,49 | 31,3 | 96,85 | 6,7  | 93,82 |
| mars                           | 39,7 | 98,55 | 295,1 | 95,60 | 20,6 | 99,34 | 23,8 | 97,44 | 27,6 | 97,03 | 11,1 | 88,66 |
| avril                          | 36,5 | 98,63 | 244,5 | 96,59 | 23,4 | 99,17 | 23,5 | 97,30 | 26,1 | 97,00 | 7,8  | 90,83 |
| mai                            | 38,0 | 98,70 | 241,9 | 96,43 | 14,4 | 99,52 | 20,8 | 97,74 | 27,4 | 97,02 | 10,7 | 88,26 |
| juin                           | 38,1 | 98,15 | 262,1 | 95,43 | 23,7 | 99,12 | 26,2 | 96,94 | 41,5 | 95,16 | 15,8 | 82,17 |
| juillet                        | 56,0 | 97,56 | 269,8 | 95,80 | 31,1 | 98,83 | 25,6 | 96,86 | 33,0 | 95,96 | 10,8 | 86,43 |
| août                           | 48,3 | 97,93 | 234,6 | 95,77 | 28,9 | 98,76 | 41,3 | 94,66 | 41,8 | 94,60 | 5,1  | 93,40 |
| septembre                      | 39,8 | 98,42 | 213,6 | 96,52 | 21,5 | 99,21 | 22,5 | 97,74 | 23,7 | 97,62 | 3,8  | 95,89 |
| octobre                        | 36,8 | 98,48 | 212,8 | 96,54 | 23,3 | 99,08 | 24,1 | 97,33 | 26,0 | 97,12 | 4,5  | 94,77 |
| novembre                       | 44,3 | 98,21 | 290,1 | 95,29 | 22,8 | 99,10 | 22,4 | 97,54 | 24,6 | 97,30 | 4,1  | 95,51 |
| décembre                       | 56,0 | 98,48 | 245,2 | 96,83 | 30,0 | 99,01 | 21,9 | 97,62 | 26,7 | 97,12 | 4,6  | 95,06 |

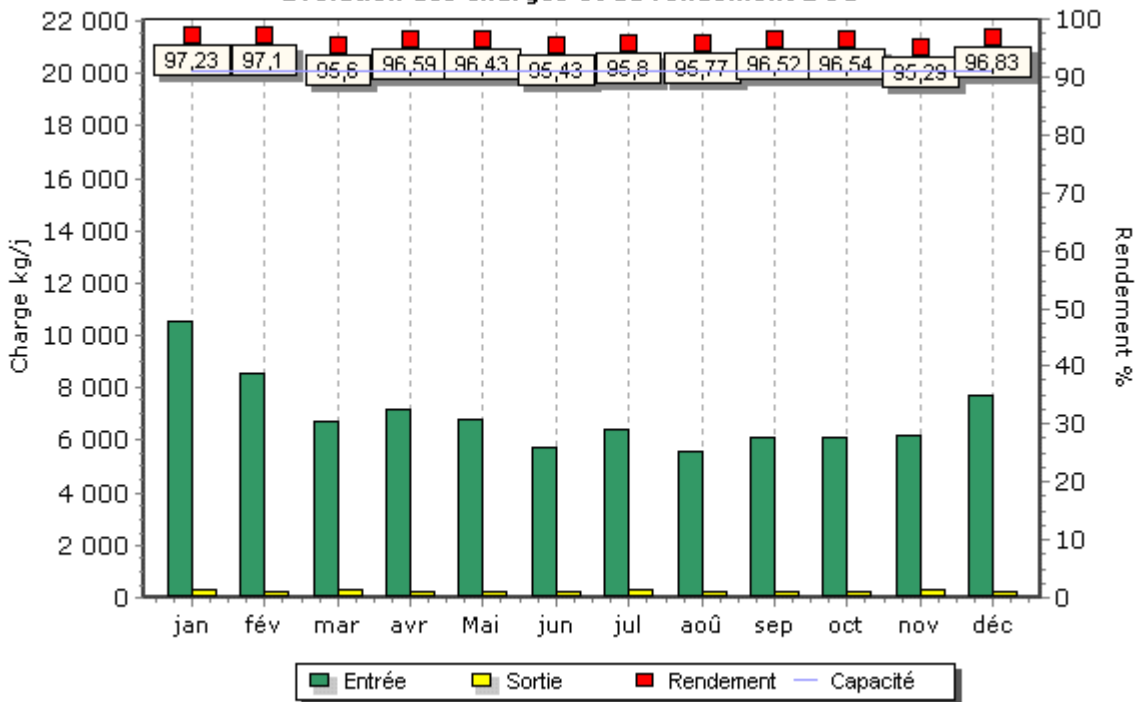


### Evolution des charges et du rendement par paramètre

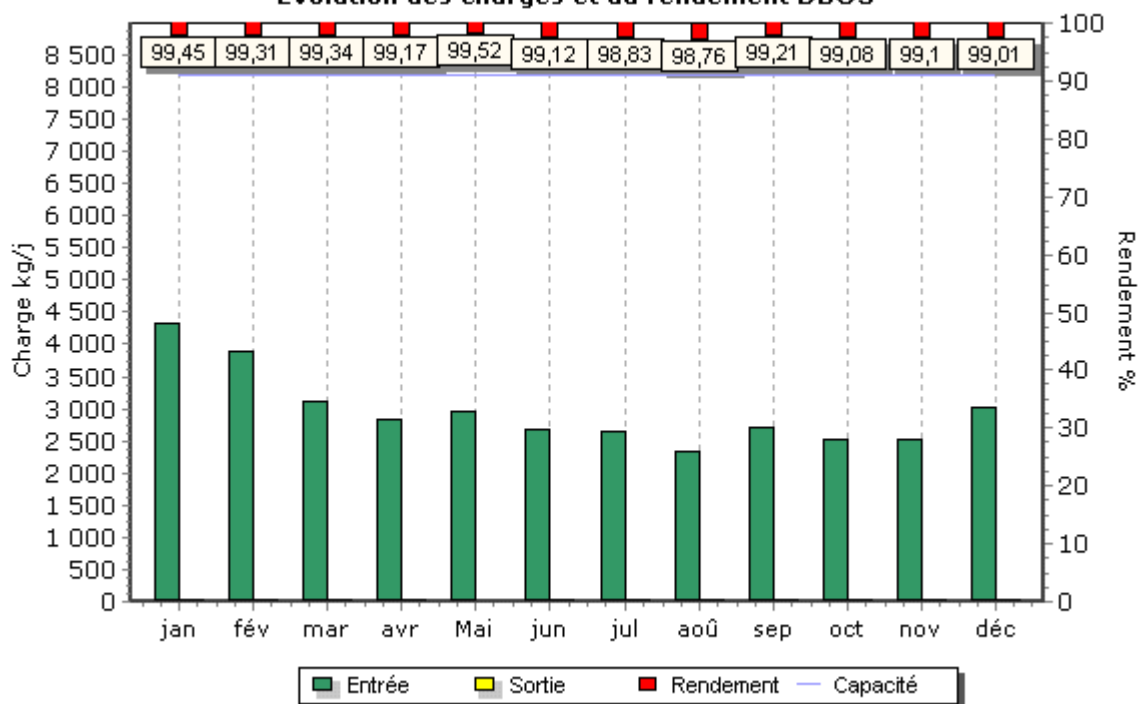
Evolution des charges et du rendement MES



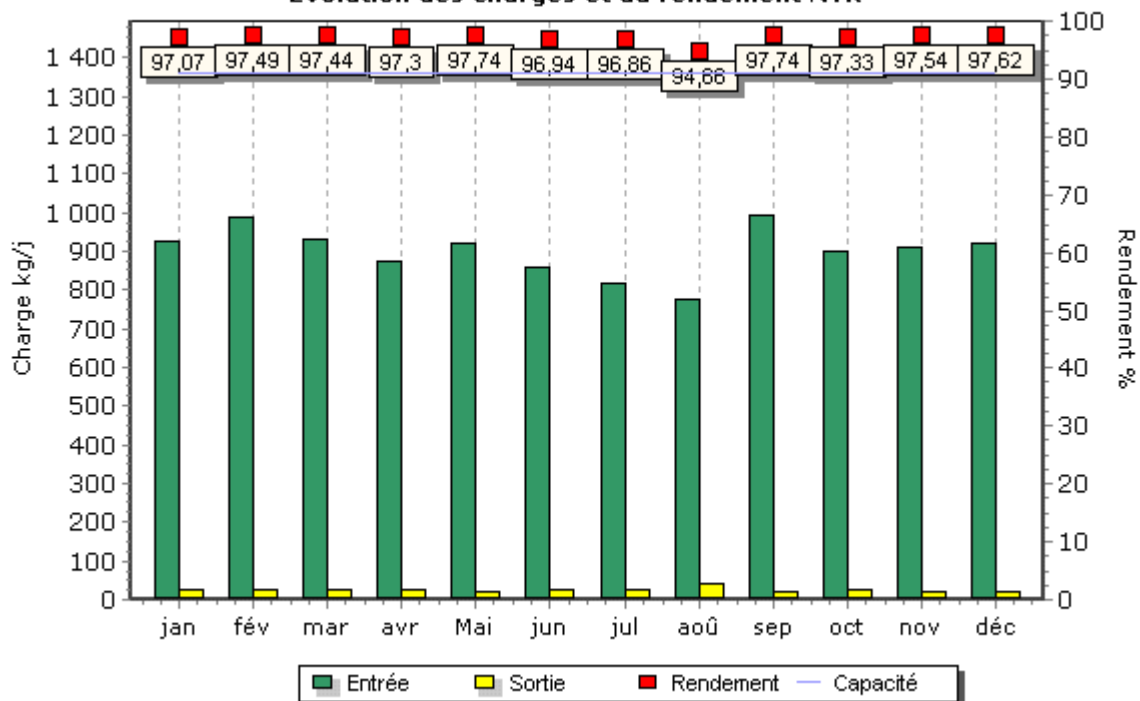
Evolution des charges et du rendement DCO



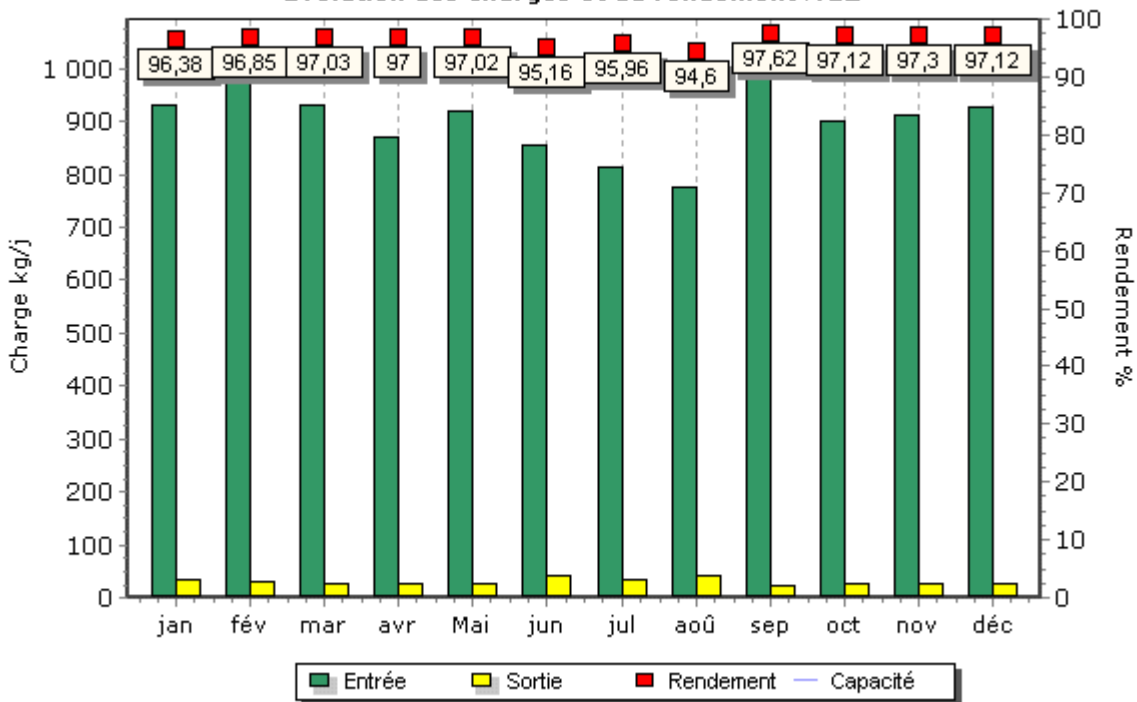
Evolution des charges et du rendement DBO5



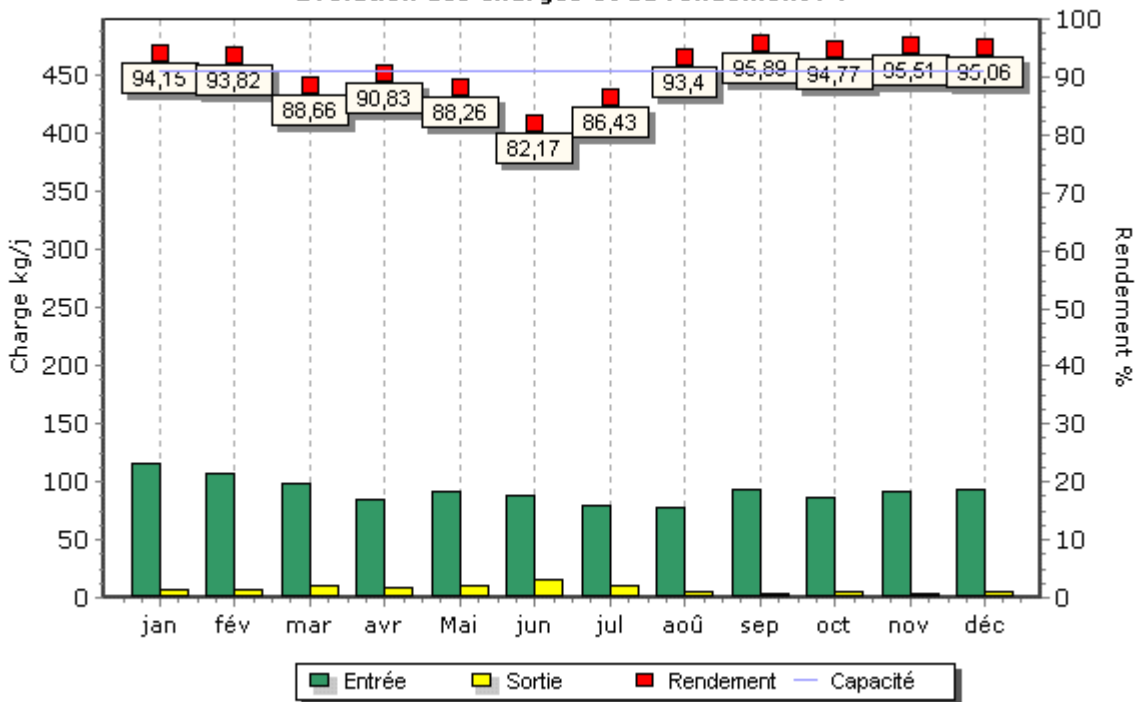
Evolution des charges et du rendement NTK



**Evolution des charges et du rendement NGL**

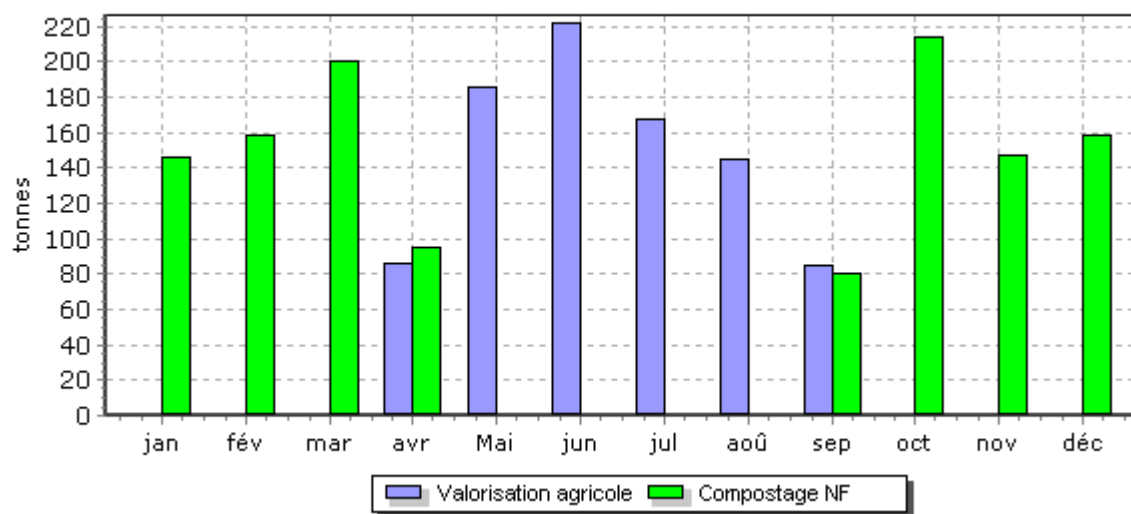


**Evolution des charges et du rendement PT**



**Boues évacuées par mois**

### Matières sèches



## 6.7. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*



**Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux  
Zone Ile-de-France Nord-Ouest – Centre régional Picardie  
Annexe financière aux comptes annuels de résultat de l'exploitation  
Exercice 2017**

### Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2017 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

### Organisation de la Société au sein du Centre Régional

L'organisation de la Société Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux au sein du Centre Régional Picardie 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.

Tout au long de l'année 2017, l'organisation de Veolia Eau s'est articulée en métropole autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones.

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

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

Centre, du service, de l'unité opérationnelle), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux) et de niveau Zone.

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

A 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, d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité. Tout au long de l'année 2017, le projet d'entreprise « Osons 20/20 » a ainsi été construit collectivement, selon une logique « gLocale » pour répondre à ces nouveaux enjeux.

Une nouvelle organisation a ainsi été mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2018. 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 67 « Territoires » nouvellement créés, avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés dans les territoires et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Les CARE établis au titre de 2017 s'inscrivent quant à eux dans le cadre de l'ancienne organisation - en place jusqu'à la fin de ce dernier exercice.

#### **1. Produits**

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

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement [de gaz], ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou facturés au cours du mois de décembre. Ces facturations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation. Les éventuels dégrèvements consentis (dont ceux 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 exclusifs, ils correspondent aux montants comptabilisés en application du principe de l'avancement.

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

## **2. Charges**

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

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

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

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

Ces charges comprennent :

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

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

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...) . En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle (UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats de l'UO. Ce calcul n'a pas d'incidence sur la présentation des charges, qui continuent à figurer selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

#### **2.1.2. Charges calculées**

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 1 ci-après). Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

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



#### - Garantie pour continuité du service

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

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

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

- ◆ d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours ;
  - ◆ d'autre part le montant des renouvellements prévus jusqu'à la fin de cette période, tel qu'il résulte de l'inventaire quantitatif et qualitatif des biens du service à jour à la date d'établissement des comptes annuels du résultat de l'exploitation (fichier des installations en jouissance temporaire) ;
- et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après).

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

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

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

#### - Programme contractuel

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

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

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **- 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 2017 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

## **2.2. Charges réparties**

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

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

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

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

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

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

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

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.

Enfin, les charges relatives aux travaux exclusifs étant en général suivies globalement au niveau d'un service alors que les produits correspondant sont suivis au niveau du contrat, il est techniquement impossible de recourir à la clé valeur ajoutée pour répartir ces charges ; elles sont donc réparties au prorata des produits.

### **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 Centres Régionaux a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

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

## **2.3. Autres charges**

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

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

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

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

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

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2017 au titre de l'exercice 2016.

## **2.4. Autres informations**

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

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

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

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

---

Notes :

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

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

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

## 6.8. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



**Certificat**  
Certificate

N° 2015/69288.3

Page 1 / 6

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.  
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.**

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

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

**ISO 50001 : 2011**

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

Adresse N° SIREN  
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS 572025526

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

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

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

2017-11-13

Jusqu'au  
until

2018-11-10

De document non signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It constitutes an original electronic document with probative value.

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



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat.



# Certificat

Certificate

N° 2015/69331.3

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.  
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.  
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.**

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

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

**ISO 9001 : 2008 – ISO 14001 : 2004**

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

**Siège : 21 RUE LA BOETIE FR 75008 PARIS**

Liste complémentaire des sites certifiés en pages 2 à 6 / Complementary list of certified locations on pages 2 to 6

Le détail des activités et sites certifiés par norme est mentionné sur les certificats suivants :  
The description of certified activities and locations per standard is mentioned on the following certificates:

Certificat ISO 14001 : 2004 n° 69286  
Certificat ISO 9001 : 2008 n° 69287

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

2017-11-13

Jusqu'au  
Until

2018-09-14

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

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



Flashez ce QR Code pour  
vérifier la validité du certificat

Électronique certifiée électronique conformément au règlement (UE) n° 910/2014 sur le règlement de la signature. The electronic certificate only  
exists in electronic form. It is not a copy of the original. The original certificate only exists in electronic form. It is not a copy of the original. The original certificate only exists in electronic form. It is not a copy of the original.

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 80 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 478 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

**afnor**  
CERTIFICATION

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



# Certificat

Certificate

N° 2017/77211.1

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX ILE DE FRANCE NORD OUEST Centre Picardie

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

TRAITEMENT DES EAUX USEES DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION  
DU SAINT-QUENTINOIS.

TREATMENT OF THE SAINT-QUENTINOIS CONURBATION WASTEWATER.

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

**ISO 14001 : 2004**

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

Station d'épuration de Saint Quentin CHEMIN DE LA BIETTE FR-02430 GAUCHY

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

2017-11-13

Jusqu'au  
Until

2018-09-14

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

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



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org), fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org), attests in real time that the company is certified. Accreditation COPRAC n°9 0001, Certification de Systèmes de Management, Poste disponible sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
COPRAC accréditation n°9 0001, Management System Certification, Poste disponible sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark - CERTIF P 0056.7.11.0214



## 6.9. Actualité réglementaire 2017

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

### Services publics locaux

#### → GEMAPI

L'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de L'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite « MAPTAM »).

#### Transfert de compétences.

La loi 2017-1828 du 30 décembre 2017 (JO du 31/12/17) assouplit ce transfert de compétences à travers différentes mesures juste avant que celui-ci ne rentre en application au 1<sup>er</sup> janvier 2018. Tout d'abord, les départements et les régions qui assuraient une ou des actions de la GEMAPI pourront continuer leur politique GEMAPI au-delà du 1<sup>er</sup> janvier 2020. Par ailleurs, le texte donne la possibilité à un syndicat mixte ouvert d'adhérer à un autre syndicat mixte ouvert, par dérogation au droit en vigueur, et ce jusqu'au 31 décembre 2019. Le texte introduit également la possibilité aux communes ou aux EPCI de transférer une partie des compétences de la GEMAPI à un EPAGE ou un EPTB (notion de « sécabilité » du transfert de compétence). De même, il introduit un régime de responsabilité limitée pour les intercommunalités qui se voient confier la compétence GEMAPI entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

#### Taxe GEMAPI.

L'article 53 de loi de finances rectificative pour 2017 (loi n° 2017-1775 du 28 décembre 2017) apporte un assouplissement à la taxe GEMAPI :

- un EPCI qui a pris la compétence de GEMAPI depuis le 1er janvier 2018 peut instaurer la taxe GEMAPI par délibération prise avant le 1er octobre 2017 ;
- cependant, et par exception, ces mêmes EPCI peuvent prendre la délibération instaurant la taxe GEMAPI jusqu'au 15 février 2018.

#### → Marchés publics et concessions

A compter du 1er janvier 2018, de nouveaux seuils ont été fixés pour les procédures formalisées. En particulier, le seuil applicable aux marchés publics de fournitures et de services des collectivités territoriales est passé de 209 000 à 221 000€HT et celui applicable aux marchés publics de travaux et aux contrats de concessions de 5 225 000 à 5 548 000€HT.

Concernant les modalités de passation et d'exécution des contrats publics, divers textes sont venus préciser des points particuliers:

- l'instruction de la DGFIP du 9 février 2017 complète les dispositions de l'article L.1611-7-1 du CGCT qui prévoit le dispositif de convention par lequel un mandataire personne privée peut légalement recouvrer et encaisser des recettes publiques en lieu et place du comptable public. Ce dispositif doit être systématiquement mis en place en cas de maniement de fonds publics par le cocontractant privé en application d'un contrat de gestion d'un service public,
- l'instruction interministérielle du 27 avril 2017 rappelle qu'en vertu du droit de l'Union Européenne, une délibération ou une clause contractuelle qui impose la maîtrise de la langue française pour l'exécution d'un marché public ou d'un contrat de concession constitue une violation du principe de non-discrimination et est illégale. Cette illégalité peut entacher toute la procédure d'appel d'offres,
- le décret du 10 avril 2017 porte diverses dispositions relatives à la commande publique et instaure notamment un seuil de 25 000€ en deçà duquel les acheteurs publics ne sont pas soumis aux obligations de l'open data,

- en prévision de la dématérialisation totale des contrats de la commande publique au 1er octobre 2018, deux arrêtés du 14 avril 2017 précisent les données essentielles ainsi que les fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs.

### → **Autorisation environnementale unique**

Trois ans après le lancement des premières expérimentations, l'ordonnance n° 2017-80 du 26 janvier 2017 relative à l'autorisation environnementale et ses deux décrets (n° 2017-81 et n° 2017-82) du même jour généralisent et pérennisent, à partir du 1er mars 2017, le principe d'une autorisation environnementale unique pour certains projets, principalement ceux qui sont soumis à autorisation au titre de la police de l'eau (IOTA) ou de la police des installations classées (ICPE). Sur le plan formel, ces textes ajoutent au livre premier du code de l'environnement un nouveau titre VIII intitulé Procédures administratives, avec un seul chapitre intitulé Autorisation environnementale.

### → **Numérique**

#### **Saisie de l'administration par Voie Electronique.**

La possibilité pour tout administré de saisir l'administration par voie électronique est entrée définitivement en vigueur le 7 novembre 2016. Cette faculté s'applique selon les mêmes règles aux administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif.

La circulaire conjointe des ministères de l'Aménagement du Territoire et de l'Intérieur à destination des Préfets, en date du 10 avril 2017, vise à préciser les modalités de mise en œuvre de la saisie de l'administration par voie électronique (SVE).

#### **Facturation électronique.**

L'instruction du 22 février 2017 précise les modalités de traitement des factures électroniques reçues et émises conformément à l'ordonnance n° 2014-697 du 26 juin 2014, au décret n° 2016-1478 du 2 novembre 2016 et à l'arrêté d'application du 9 décembre 2016.

L'arrêté du 9 mars 2017 vient modifier l'arrêté du 17 avril 2014 relatif au télé service « Chorus Pro » et prévoit notamment la conservation pendant 10 ans des données recueillies.

### → **ICPE / IOTA.**

#### **Informations sensibles ICPE.**

L'instruction du gouvernement en date du 6 novembre 2017, relative à la mise à disposition et aux conditions d'accès des informations potentiellement sensibles pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance dans les ICPE, précise les dispositions devant être prises pour s'assurer que les documents diffusés au public ne comportent pas d'informations sensibles de nature à faciliter la commission d'actes de malveillance. Elle réaffirme l'importance de ne pas restreindre la diffusion et l'accès aux informations utiles pour l'information du public et ne présentant aucun caractère sensible vis-à-vis de la sûreté. Elle rappelle que les informations présentant un caractère sensible vis-à-vis de la sûreté et pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance ne sont pas communicables, mais que des modalités peuvent être prévues pour permettre leur consultation par des personnes justifiant d'un intérêt à être informées.

#### **Evaluation environnementale / délai de régularisation IOTA-ICPE.**

L'ordonnance n° 2017-124 du 2 février 2017 modifie les articles L. 171-7 et L. 171-8 du code de l'environnement. Ce texte modifie les règles applicables au régime juridique des projets soumis à évaluation environnementale, afin d'assurer la conformité du droit interne avec le droit de l'Union Européenne.

Le dispositif national qui résulte des dispositions de l'article L. 171-7 du code de l'environnement, autorisant l'administration à édicter des mesures conservatoires pour encadrer la poursuite d'activité en cas d'exploitation sans autorisation d'une installation, est non-conforme à la directive 2014/52/UE. Le délai imparti à l'exploitant pour

régulariser sa situation administrative est désormais limité à un an. Pendant ce délai, l'autorité administrative peut notamment suspendre le fonctionnement de l'installation, sauf motifs d'intérêt général.

#### **Enregistrement ICPE : formulaire Cerfa obligatoire.**

A compter du 16 mai 2017, toute demande d'exploitation d'une installation classée relevant du régime de l'enregistrement devra être effectuée via le formulaire Cerfa n°15679\*01. Ce document est rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 3 mars 2017. Le formulaire, accompagné de sa notice explicative, récapitule l'ensemble des renseignements exigés pour constituer le dossier de demande d'enregistrement. Ce dernier devra notamment comporter la description de la sensibilité environnementale de la zone d'implantation et celle des incidences notables du projet sur l'environnement. Le Préfet appréciera la nécessité pour le demandeur d'effectuer ou non une évaluation environnementale.

#### **IED - Grande installation de combustion.**

Prise au titre de la directive IED 2010/75/UE relative aux émissions industrielles, la décision de la Commission (2017/1442) du 31 juillet 2017 fixe les conclusions sur les meilleures techniques disponibles (MTD) pour les grandes installations de combustion (GIC).

Elles concernent les activités listées ci-après qui sont spécifiées à l'annexe I de la directive 2010/75/UE et qui correspond aux rubriques de la nomenclature ICPE suivantes:

- **3110** : combustion de combustibles (égale ou supérieure à 50 MW),
- **3140** : gazéification de charbon ou d'autres combustibles dans des installations (égale ou supérieure à 20 MW),
- **3510, 3520** : élimination ou valorisation de déchets dans des installations de co-incinération de déchets non dangereux (3 tonnes par heure) ou de déchets dangereux (10 tonnes par jour).

Pour les installations classées sous les rubriques 3000 de la nomenclature des installations classées, les conclusions sur les MTD adoptées par la Commission servent de référence pour la fixation des conditions d'autorisation imposées par les arrêtés préfectoraux d'autorisation. Un délai de quatre ans, soit d'ici le 16 août 2021 est laissé aux exploitants d'installations de combustion concernées pour faire réexaminer les prescriptions de leurs arrêtés d'autorisation. En vue de ce réexamen, les exploitants doivent adresser au préfet les informations nécessaires sous la forme d'un dossier de réexamen avant le 17 août 2018. Un décret n° 2017-849 du 9 mai 2017 modifie les articles R. 515-68, 515-70, 515-71, 515-72 et 515-77 du code de l'environnement, relatifs aux installations mentionnées à l'annexe I de la directive IED 2010/75/UE, soit les installations classées sous les rubriques 3000.

#### **→ Amiante**

Le décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 précise les conditions d'application de l'article 113 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

Selon cet article, le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante avant toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Le décret du 9 mai 2017 précise que les modalités de réalisation du repérage seront détaillées dans un arrêté spécifique à chaque domaine. Pour chaque secteur, la date d'entrée en vigueur du dispositif sera fixée par ces arrêtés et ne pourra excéder le 1er octobre 2018

Le décret fixe également les mesures à prévoir dans les situations dans lesquelles le repérage ne peut être mis en oeuvre. Dans ces cas, les mesures de protection individuelle et collective à prévoir seront définies par les arrêtés ministériels.

### → *Travaux à proximité des réseaux*

L'arrêté du 1 août 2017 (JO du 23/09/17) fixe pour l'année 2017 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

Le décret n° 2017-1557 du 10 novembre 2017 définit les modalités simplifiées de calcul de la redevance relative au financement du guichet unique recensant les réseaux implantés en France. Il fixe les règles de financement du guichet unique complémentaire au guichet précité et destiné à faciliter le déploiement du numérique à très haut débit. Il insère et met en cohérence les dispositions réglementaires du code de l'environnement relatives aux canalisations présentant des risques pour les personnes ou pour l'environnement. Enfin, il fixe les dispositions de sécurité applicables aux appareils et matériels concourant à l'utilisation des gaz combustibles. Le texte entre en vigueur le 1er janvier 2018.

### → *Certificats d'Economie d'Energie*

Le décret n° 2017-690 paru le 3 mai 2017 fixe une nouvelle période pour les certificats d'énergie (2018-2020).

L'arrêté du 9 février 2017 fixe les conditions de délivrance des certificats d'économie d'énergie (CEE) pour le programme d'innovation en faveur de la maîtrise de la demande énergétique « Economies d'énergie dans les TEPCV ». L'arrêté du 24 février vient modifier l'annexe de cet arrêté.

### → *Economie circulaire - Energie renouvelable - Biogaz*

#### **Méthanisation / sous-produit agricole.**

L'arrêté du 13 juin 2017 approuve un cahier des charges pour la mise sur le marché et l'utilisation de digestats de méthanisation agricoles en tant que matières fertilisantes. La disposition du 3° de l'article L. 255-5 du code rural et de la pêche maritime (CRPM) dispense les matières fertilisantes et supports de cultures visés à l'article L. 255-1 des obligations prévues aux articles L. 255-2 à L. 255-4 pour leur mise sur le marché et leur utilisation, dès lors que ces produits sont conformes à un cahier des charges approuvé par le ministre chargé de l'agriculture conformément à l'article R. 255-29. Le présent cahier des charges concerne des digestats bruts issus d'un processus de méthanisation de type agricole au sens des articles L. 311-1 et D. 311-18 du CRPM. Les installations de méthanisation dont sont issus les digestats doivent disposer d'un agrément sanitaire au regard de la réglementation applicable aux sous-produits animaux et produits dérivés non destinés à la consommation humaine.

#### **Biogaz et conditions d'achat d'électricité.**

L'arrêté du 24 février 2017, modifiant la durée des contrats d'achat de l'électricité produite par les installations qui valorisent le biogaz, étend de 15 ans à 20 ans la durée des contrats d'achat de l'électricité issue du biogaz, produite par les installations de méthanisation existantes. Avant le 30 avril 2017, l'acheteur d'électricité doit adresser au producteur concerné un avenant à son contrat d'achat, ou au plus tard deux mois après l'entrée en vigueur du contrat d'achat.

L'arrêté du 9 mai 2017, fixant les conditions d'achat et du complément de rémunération pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal du biogaz produit par méthanisation de matières résultant du traitement des eaux usées urbaines ou industrielles, définit le régime de soutien à l'électricité produite à partir de biogaz de stations d'épuration. Cet arrêté, validé par la Commission Européenne, s'inscrit en complément de l'arrêté tarifaire déjà publié pour le biogaz produit par méthanisation de déchets non dangereux et de matière végétale brute.

#### **Biogaz et injection dans le réseau de gaz naturel.**

L'arrêté du 26 avril 2017, modifiant l'arrêté du 23 novembre 2011 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel, supprime les références au décret du 21 novembre 2011 relatif aux conditions de contractualisation entre producteurs de biométhane et fournisseurs de gaz naturel, et les remplace par les dispositions équivalentes du code de l'énergie. Il modifie et complète l'annexe de l'arrêté du 23 novembre 2011.

Deux arrêtés du 30 novembre 2017 (JO du 03/12/2017) précisent le montant des coûts de raccordement que l'Etat prend à sa charge pour le raccordement des installations, d'une part, au réseau de gaz et, d'autre part, au réseau électrique. Ainsi, pour les installations de méthanisation qui injectent sur le réseau de gaz, l'Etat prend à sa charge 40% des coûts. Jusque-là, ces coûts étaient entièrement à la charge des producteurs.

## **Service public de l'assainissement**

### → **Déchets - Nomenclature**

La note du 25 avril 2017 relative aux modalités d'application de la nomenclature des installations classées pour le secteur de la gestion des déchets remplace celle du 24 décembre 2010 et a notamment pour objet de prendre en compte les récents changements opérés dans la nomenclature ICPE par la transposition des directives IED et Seveso 3. Ont été intégrés des éléments sur l'entreposage des déchets, des éclaircissements sur les installations utilisant des déchets comme matières premières, les installations de combustion et d'incinération, les terres excavées. Enfin, chaque rubrique « déchets » de la nomenclature ICPE fait l'objet d'un commentaire/fiche. Ce document contient les orientations et éléments d'appréciation qui permettent aux services de l'état d'évaluer la validité du classement proposé par les acteurs du traitement des déchets lors de la constitution des dossiers qu'ils déposent.

### → **Substances Dangereuses dans les Eaux / Micropolluants**

L'arrêté ministériel (dit RSDE) du 24 août 2017 (JO du 6/10/17) a fait évoluer la réglementation nationale applicable aux ICPE afin de prendre en compte les changements réglementaires intervenus au niveau européen depuis le début des années 2000, et de rendre plus pertinentes les dispositions relatives aux valeurs limites d'émissions et à la surveillance des rejets de substances dangereuses dans l'eau tel qu'énoncé dans le plan micropolluants 2016-2021 (action n°4). A ce titre, il modifie une série d'arrêtés ministériels spécifiques à différents secteurs d'activités concernant les dispositions relatives aux rejets de substances dangereuses dans l'eau en provenance des installations classées (ICPE). Il intègre les exigences de la Directive cadre sur l'eau 2000/60/CE modifiée et révisé l'arrêté générique sur les prélèvements et la consommation d'eau ainsi que sur les émissions des ICPE soumises à autorisation. Ces nouvelles prescriptions entrent en vigueur le 1er janvier 2018. Les dispositions autres que celles relatives à la réalisation de la surveillance des émissions introduites par l'arrêté RSDE s'appliquent au 1er janvier 2020 pour les installations existantes et au 1er janvier 2018 pour celles dont les dossiers d'autorisation ont été déposés avant le 1er janvier 2018. Un Guide de mise en œuvre de la réglementation applicable aux ICPE en matière de rejets de substances dangereuses dans l'eau a été publié.

### → **Redevance pour pollution de l'eau d'origine non domestique**

L'arrêté du 26 décembre 2017 (JO du 28/12/17) modifie l'arrêté du 21 décembre 2007 relatif au calcul de la redevance due aux agences de l'eau par les industriels. Cet arrêté vise à simplifier à la fois la détermination du niveau de pollution et celui de la pollution évitée. Il modifie le calcul de la pollution théorique produite lorsque celle-ci est impossible à déterminer par le suivi régulier de l'ensemble des rejets. Pour l'estimation de la pollution évitée, la référence à l'indice de connaissance des rejets en milieu naturel est supprimée.

### → **Dispositions diverses**

#### **Mesure de la qualité de l'eau (DBO5).**

L'arrêté du 10 août 2017 (JO du 23/09/17) s'inscrit dans le cadre du dispositif « France Expérimentation » et précise les modalités d'expérimentation d'une méthode alternative pour évaluer la qualité de l'eau dans les stations d'épuration à travers la mesure de l'oxygène dissous extracellulaire (demande biochimique en oxygène - DBO5).

Pour qu'elle puisse faire ses preuves, l'expérimentation est lancée sur 4 grands bassins hydrographiques pendant une durée de 2 ans.

#### **Modifications de l'arrêté du 21 juillet 2015.**

L'arrêté du 24 août 2017 (JO du 23/09/17) introduit différentes modifications à l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5. Ce texte comporte différentes dispositions dont :

- La suppression, lors de l'implantation des stations d'épuration, de l'obligation de respecter une distance minimale de cent mètres la séparant des habitations et des bâtiments recevant du public.
- Le cahier de vie et ses mises à jour ne devront plus être transmis mais tenus à la disposition du service en charge du contrôle et de l'agence de l'eau ou de l'office de l'eau, lorsque l'agglomération d'assainissement ou la capacité nominale de la station de traitement des eaux usées est inférieure à 12 kg/j de DBO5.
- Lorsqu'une agglomération comporte plusieurs STEU, c'est la charge totale de pollution produite sur cette agglomération qui fixe les performances que doivent atteindre l'ensemble de ces STEU (et non plus la charge de pollution produite sur chacune des zones de collecte individuelles de ces STEU).

### **Equipements sous pression.**

L'arrêté du 20 novembre 2017, publié le 2 décembre 2017, introduit une refonte globale de la réglementation entourant le suivi en service des équipements sous pression. L'objectif est de simplifier et d'harmoniser les règles applicables avec pour conséquence d'intégrer plus de souplesse plus de souplesse mais également des obligations renforcées dans les vérifications auxquelles sont soumis les équipements sous pression tout au long de leur cycle de vie. Les nouvelles dispositions introduites par cet arrêté prennent effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

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

### **→ Loi Biodiversité**

#### **Zone prioritaires pour la biodiversité.**

Le décret n° 2017-176 du 13 février 2017 porte sur les zones prioritaires pour la biodiversité. Il détermine les conditions dans lesquelles, lorsque l'évolution des habitats d'une espèce protégée au titre de l'article L. 411-1 du code de l'environnement est de nature à compromettre le maintien dans un état de conservation favorable d'une population de cette espèce, l'autorité administrative peut mettre en place des zones prioritaires pour la biodiversité. Dans ces zones, les préfets pourront établir des programmes d'actions favorables à ces espèces et s'il en est besoin, rendre obligatoires certaines pratiques agricoles.

#### **Données faune et Flore.**

Depuis le 1er janvier 2018, les données d'inventaire faune et flore collectées sur les sites en propre ou pour le compte d'un client public ou privé doivent être obligatoirement reversées à l'Inventaire du Patrimoine Nature (IPN). Cette nouvelle obligation légale résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets. Un téléservice public permettant la saisie ou le versement sécurisé à distance des données par le MTES est prévu courant février 2018.

#### **Sites naturels de compensation.**

Introduit par l'article 69 de la loi du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages, ce dispositif est codifié dans les articles L.163.1, L.163.3 et L.163.4 du code de l'environnement. Sans modifier les exigences et l'application de la séquence ERC (Eviter, Réduire et Compenser), ce dispositif complète le panel d'outils à disposition des maîtres d'ouvrages pour remplir leur obligation de compensation. Il vise notamment à répondre aux difficultés de mise en oeuvre effective de la compensation liées à la disponibilité des terrains et à l'absence de cohérence géographique des mesures, qui révèle un réel besoin de planification territoriale.

Deux décrets sur les sites naturels de compensation :

- *Décret n° 2017-264 du 28 février 2017 relatif à l'agrément des sites naturels de compensation* : Ce texte définit les modalités de délivrance de l'agrément des sites naturels de compensation.
- *Décret n° 2017- 265 du 28 février 2017 relatif à l'agrément des sites naturels de compensation* : ce texte définit les conditions d'obtention de l'agrément. Le contenu de l'agrément devra préciser le site concerné, les aménagements et leurs objectifs de compensation. Une fois obtenu, ledit agrément est valide pendant au moins trente ans. Il peut être modifié ou retiré si le site ne remplit plus les conditions pour lesquelles il a été délivré. L'arrêté du 10 avril 2017 fixe la composition du dossier de demande d'agrément d'un site naturel de compensation prévu à l'article D. 163-3 du code de l'environnement.

### → **Zones vulnérables**

L'arrêté du 27 avril 2017 complète la liste des productions agricoles déjà établies par les arrêtés du 11 octobre 2016 et du 19 décembre 2011 relatifs au programme d'actions national à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole. Les mesures de ce programme d'actions national visent à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole dans les zones classées comme vulnérables.

Par ailleurs, l'instruction DGPE/SDPE/2017-805 du 6 octobre 2017 précise que le réexamen, et le cas échéant, la révision des programmes d'action "nitrates" régionaux doit aboutir avant l'été 2018, de manière à les mettre en œuvre dans les zones vulnérables au 1er septembre 2018.

### → **Substances prioritaires dans les milieux**

La note technique du Ministère de l'Environnement en date du 19 septembre 2017 marque le lancement de la mise à jour des états des lieux du troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau. Cette note explique les points essentiels relatifs à la mise à jour des états des lieux de la directive cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

Cette note est complétée par celle du 20 octobre 2017 qui porte plus spécifiquement sur la réalisation de l'inventaire des émissions de substances dangereuses dans le cadre de la mise à jour des états des lieux et de la rédaction des SDAGE pour le troisième cycle de la Directive cadre sur l'eau.

### → **Surveillance des milieux aquatiques**

En application de l'article 12 de l'arrêté du 27 octobre 2011 portant modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du Code de l'Environnement, l'avis du Ministère de l'Environnement publié au JO du 11 février 2017 fixe les limites de quantification pour un ensemble de couples « paramètre-matrice ».

De même, l'avis du Ministère de l'Environnement publié au JO du 1<sup>er</sup> septembre 2017 fixe les méthodes des couples « élément de qualité biologique - méthode » ainsi que leur date d'entrée en vigueur.

### → **Police de l'eau et contrôle**

Une note technique ministérielle du 22 août 2017 vise à conforter les modalités de coordination des services et des établissements publics en charge de missions de police de l'eau et de la nature à la suite la mise en place de l'Agence Française pour la Biodiversité le 1er janvier 2017.

### → **Action de groupe en matière environnementale**

L'action de groupe a vu son champ d'application élargi avec notamment la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle (loi dite « J 21 ») et son décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 qui a créé un socle commun procédural aux actions de groupes dites « sectorielles » tout en prévoyant une adaptation aux particularités de chaque dommage, notamment en matière d'« Environnement » qui est codifiée aux articles L 142-3-1 nouveau du code de l'environnement. Le décret d'application précité vient préciser la procédure applicable tant devant le juge judiciaire que devant le juge administratif. Il détermine également les conditions d'agrément des associations concernées autres que celles agréées pour la protection de l'environnement.

### → *Infractions et prescription pénale*

La circulaire du 28 février 2017 précise les dispositions de la loi n° 2017-242 du 27 février 2017 portant réforme de la prescription en matière pénale et harmonisant les délais de prescription.

La durée de la prescription de l'action publique est doublée pour les infractions de droit commun et le point de départ du délai de prescription reste le même : « à compter du jour où l'infraction a été commise ».

Un délai butoir a été introduit : un délit ou un crime occulte ou dissimulé ne peuvent être poursuivis respectivement plus de douze ans ou de trente ans à compter de leur commission (sauf intervention d'un acte interruptif de prescription). Un certain nombre d'actes de procédure ont l'effet d'interrompre le cours de la prescription (un nouveau délai commence à courir, en principe identique au premier) ce qui peut conduire à des délais extrêmement longs entre la commission de l'infraction et son jugement définitif.

La réforme est entrée en vigueur le 1er mars 2017.



## 6.10. Glossaire

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

### **Abonnement :**

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné 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 (m<sup>3</sup>/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.

### **Client (abonné) :**

Le client 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.). Le client 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 clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'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 client correspond à un abonnement : le nombre de clients 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'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement

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

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

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

### **DBO5 :**

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

### **DCO :**

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

### **Développement durable :**

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

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

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **MES :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Taux d'impayés [P257.0] :**

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

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

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est mis en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou à des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (Arrêté du 2 mai 2007)

## 6.11. Listes d'interventions

### 6.11.1. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

En annexe 7

## 6.12. Autres annexes

Annexe 1 : Intercalibrations

Annexe 2 : Etude de défaillance

Annexe 3 : Bilan annuel

Annexe 5 : Les prévisions de renouvellement

Annexe 6 : Détail équipements

Annexe 7 : Exploitation du patrimoine

# Ressourcer le monde