

**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
2020 - Présentation.**

==

**Rapporteur :
Mme la Présidente**

Date de convocation :
16/09/21

Date d'affichage :
16/09/21

Nombre de Conseillers
en exercice : 76

Quorum : 26

Nombre de Conseillers
présents ou représentés : 71

Nombre de Conseillers
votants : 71

**EXTRAIT DU PROCES-VERBAL
DES DELIBERATIONS**

Séance du 22 septembre 2021 à 18h00

en la salle des Sports avenue Eric Jaulmes à 02100 Rouvroy.

Sont présent(e)s :

Mme Frédérique MACAREZ, M. Jérôme LECLERCQ, Mme Virginie ARDAENS, M. Jean-Marc WEBER, M. Michel BONO, Mme Agnès POTEL, M. Christian MOIRET, Mme Colette BLEROT, M. Jean-Michel BERTONNET, M. Sylvain VAN HEESWYCK, M. Freddy GRZEZICZAK, M. Stéphane LINIER, M. Philippe VIGNON, M. Luc COLLIER, M. Fabien BLONDEL, M. Christophe FRANCOIS, M. Alexis GRANDIN, M. Alain RACHESBOEUF, Mme Rose-Marie BUCEK, Mme Marie-Laurence MAITRE, M. Damien SEBBE, Mme Sylvette LEICHNAM, M. Patrick JULIEN, M. Louis SAPHORES, M. Hugues DEMAREST, M. Benoît LEGRAND, M. Jean-Marie ACCART, M. Jean-Louis GASDON, M. Roland MORTELLI, M. Gérard FELBACQ, M. Arnaud PROIX, Mme Colette NOEL, M. Frédéric MAUDENS, M. Thierry DEFRANCE, Mme Jocelyne DOGNA, M. Bernard DESTOMBES, M. Elie BOUTROY, M. Ghislain HENRION, M. Philippe LEMOINE, M. Thomas DUDEBOUT, Mme Françoise JACOB, M. Karim SAÏDI, M. Michel MAGNIEZ, M. Frédéric ALLIOT, Mme Aïssata SOW, Mme Sandrine DIDIER, Mme Mélanie MASSOT, M. Vincent SAVELLI, Mme Monique BRY, M. Bernard DELAIRE, M. Philippe CAMELLE, Mme Aïcha DRAOU, M. Julien CALON, M. Olivier TOURNAY, Mme Agnès MAUGER, M. Grégoire BONO, M. Denis LIESSE.

Mme Patricia COUPET-VERRIER suppléante de M. Jean-Marie GONDRY, M. Jean-François DUSANTER suppléant de M. Jean-Claude DUSANTER, M. Michel HERBIN suppléant de Mme Francine GOMEL, M. Paul REMY suppléant de M. Roger LURIN, Mme Edith FOUCART suppléante de M. Paul PREVOST.

Sont excusé(e)s représenté(e)s :

M. Dominique FERNANDE représenté(e) par M. Stéphane LINIER, M. Alain BRISON représenté(e) par Mme Jocelyne DOGNA, M. Sébastien VAN HYFTE représenté(e) par M. Michel BONO, Mme Béatrice BERTEAUX représenté(e) par M. Frédéric ALLIOT, Mme Sylvie ROBERT représenté(e) par M. Alexis GRANDIN, Mme Lise LARGILLIERE représenté(e) par M. Frédéric ALLIOT, Mme Najla BEHRI représenté(e) par Mme Aïcha DRAOU, M. Yves DARTUS représenté(e) par M. Thomas DUDEBOUT, Mme Djamila MALLIARD représenté(e) par Mme Mélanie MASSOT.

Absent(e)(s) :

M. Xavier BERTRAND, M. Damien NICOLAS, Mme Sylvie SAILLARD, M. Sébastien ANETTE, Mme Nathalie VITOUX.

Secrétaire de Séance : M. Louis SAPHORES

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 2020, joint en annexe, de la société Véolia Eau, délégué de l'usine de traitement des eaux usées de Gauchy.

La Commission consultative des services publics locaux s'est réunie le 2 septembre 2021 pour émettre un avis.

C'est pourquoi, il est proposé au Conseil :

- d'adopter le rapport 2020 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 69 voix pour et 2 absentions adopte le rapport présenté.

Se sont abstenu(e)s (par vote présent ou par pouvoir): Julien CALON, Olivier TOURNAY

Pour extrait conforme,



Frédérique MACAREZ
Présidente de la Communauté
d'Agglomération du Saint-Quentinois

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

002-200071892-20210922-54358-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 27 septembre 2021

Publication : 30 septembre 2021

Pour l'"Autorité Compétente"
par délégation



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

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

REPERES DE LECTURE

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

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

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2020

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

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

Frédéric Van Heems,
Directeur Général, Eau France

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

PRESENTATION Eau France

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

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

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

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec « **Impact Eau France** » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique et ainsi être "créateurs d'utilité".

- ✓ Par une transformation verte : en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat.
- ✓ Par une **transformation inclusive au sens large** : en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en nous appuyant sur leurs différences, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

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

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

24,9 millions de personnes desservies en eau potable

2051 usines de dépollution des eaux usées gérées

6,9 millions de clients abonnés

14,8 millions d'habitants raccordés en assainissement

1,6 milliard de m³ d'eau potable distribués

1,2 milliard de m³ d'eaux usées collectées et dépolluées

2172 usines de production d'eau potable gérées

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

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

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

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	7
1.1 <i>Un dispositif à votre service</i>	<i>8</i>
1.2 <i>Présentation du contrat</i>	<i>10</i>
1.3 <i>Les chiffres clés</i>	<i>11</i>
1.4 <i>L'essentiel de l'année 2020</i>	<i>12</i>
1.5 <i>Les indicateurs réglementaires 2020</i>	<i>15</i>
1.6 <i>Autres chiffres clés de l'année 2020.....</i>	<i>16</i>
2. LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION.....	17
2.1 <i>Les consommateurs et l'assiette de la redevance.....</i>	<i>18</i>
2.2 <i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous</i>	<i>19</i>
2.3 <i>Données économiques</i>	<i>21</i>
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	22
3.1 <i>L'inventaire des installations</i>	<i>23</i>
3.2 <i>Les indicateurs de suivi du patrimoine</i>	<i>24</i>
3.3 <i>Gestion du patrimoine</i>	<i>25</i>
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	29
4.1 <i>La maintenance du patrimoine</i>	<i>30</i>
4.2 <i>L'efficacité du traitement.....</i>	<i>31</i>
4.3 <i>L'efficacité environnementale.....</i>	<i>42</i>
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	45
5.1 <i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)</i>	<i>46</i>
5.2 <i>Situation des biens</i>	<i>49</i>
5.3 <i>Les investissements et le renouvellement.....</i>	<i>50</i>
5.4 <i>Les engagements à incidence financière.....</i>	<i>51</i>
6. ANNEXES.....	54
6.1 <i>Le synoptique de la station</i>	<i>55</i>
6.2 <i>Le bilan énergétique du patrimoine</i>	<i>56</i>
6.3 <i>Attestations d'assurances</i>	<i>57</i>
6.4 <i>Le bilan détaillé par usine</i>	<i>58</i>
6.5 <i>Annexes financières</i>	<i>64</i>
6.6 <i>Reconnaissance et certification de service.....</i>	<i>65</i>
6.7 <i>Actualité réglementaire 2020</i>	<i>68</i>
6.8 <i>Glossaire</i>	<i>73</i>
6.9 <i>Autres annexes.....</i>	<i>77</i>

1.

L'ESSENTIEL DE
L'ANNÉE



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

1.1 Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Chauny : 104 rue Géo Lufbery
La Fère : rue de la République
Vervins : rue Mendès France
Hirson : ZI La Rotonde Florentine

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
- ✓ 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.

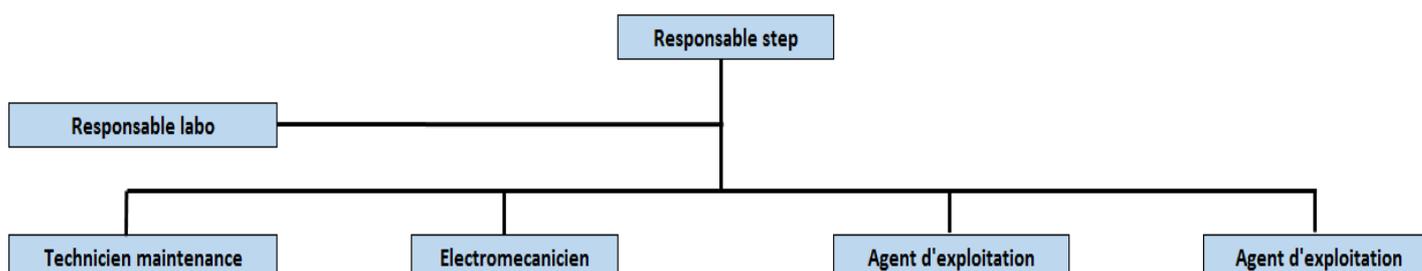
L'exploitation est optimisée de manière à perturber le moins possible les usagers de services.

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

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

Organigramme des agents de la station de dépollution de Saint Quentin

Conformément au RGPD nous avons supprimé le nom des agents.



1.2 Présentation du contrat

Données clés

- ✓ **Déléataire** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- ✓ **Périmètre du service** Usine de dépollution
- ✓ **Numéro du contrat** G390A
- ✓ **Nature du contrat** Affermage
- ✓ **Date de début du contrat** 01/07/2016
- ✓ **Date de fin du contrat** 30/06/2024
- ✓ **Les engagements vis-à-vis des tiers**

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
réception effluent	WC Loc	Convention MDV - Usine de Gauchy - Société WC LOC

- ✓ **Liste des avenants**

1.3 Les chiffres clés

Chiffres clés



Nombre d'habitants desservis



1
Nombre d'abonnés
(clients)



1
Nombre d'installations de
dépollution



151 000
Capacité de dépollution
(EH)



Longueur de réseau
(km)



4 568 945
Volume traité
(m³)

1.4 L'essentiel de l'année 2020

1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

Les rejets de l'usine d'épuration sont conformes aux exigences de l'Arrêté Préfectoral de Rejet, de l'Arrêté Ministériel du 21/07/2015 et de la Directive ERU du 21/05/1991.

Face à la pandémie de la Covid 19, Veolia a assuré le service et ses obligations contractuelles en modifiant son organisation. Aucun bilan d'autosurveillance n'a été reporté, les équipes se sont mobilisées et relayées afin de maintenir la qualité de service et la maintenance du site

La pandémie de la Covid a eu un impact sur la prise en charge et la valorisation agricole des boues suite à l'avis de l'Anses édité le 02 avril 2020, les boues produites et mises en bout de champ du site depuis le 13 mars ont dû être reprises et transférées en compostage.

En effet, ces boues produites avant la parution de l'avis ne répondaient pas aux critères nouveaux de valorisation, à savoir :

- suivi du pH quotidien des boues
- analyse hebdomadaire des Coliformes Thermotolérants
- vérification que les Coliformes Thermotolérants satisfassent aux critères d'hygiénisation
- les boues doivent garder un pH 12 pendant un minimum de 10 jours

Dès la parution de l'avis de l'Anses, l'équipe d'exploitation a mis en place une procédure afin de vérifier l'hygiénisation des boues produites et leur conformité aux exigences du nouveau décret. De fait, les boues ont pu repartir en valorisation agricole.

La certification ISO 14001 dédiée à l'usine a été renouvelée au cours de l'audit ayant eu lieu en novembre 2020. L'usine est certifiée ISO 9001, 14001 et 50001.

Dysfonctionnements

- Automatismes / supervision

L'usine a subi plusieurs incidents sur le système supervision / automates. Ces incidents n'ont pas eu d'impact sur le milieu naturel car leur résolution a été suffisamment rapide.

- Traitement des graisses

Suite à une casse de la nourrice du système d'aération du traitement des graisses, ce dernier a été vidangé dans la filière de traitement biologique. Le fond du bassin est rempli de lingettes et de sables. L'ensemble des tuyauteries de répartition de l'air a été colmaté par le sable du fait de la casse de la nourrice.

- Traitement des boues biologiques

Compte-tenu des problématiques de décantation des boues au niveau des clarificateurs en début d'année, plusieurs épisodes de levée de voile de boues ont été observés. Pour autant, il n'y a eu aucun départ de boues au milieu naturel. Suite à ces observations, il a été décidé de procéder aux chlorations des bassins afin d'éliminer le maximum de filamenteuses et donc optimiser la décantation des boues.

1.4.2 Propositions d'amélioration

- Rewamping système automates/ supervision

Compte-tenu des incidents récurrents observés sur l'usine en 2020 et de l'arrêt par le fournisseur de la fourniture des pièces de rechange à terme, il doit être proposé à la Collectivité le rewamping des automates et la rénovation de la supervision.

- Modification du traitement des graisses

Compte tenu de la consommation énergétique de l'ouvrage de traitement des graisses, du faible apport (voir d'un apport nul) de graisses extérieures, il est envisagé de ne pas remettre en route cet ouvrage. Une proposition de modification de process et d'étude doit être proposée à la Collectivité.

- Etude de défaillance

Suite à l'étude de défaillance, les actions prioritaires (priorité 1) ont été réalisées. Le plan d'action sur la poursuite des actions en 2021 sera proposé à la Collectivité

- Etude Atex

Suite à l'étude de défaillance, une étude Atex était préconisée. Cette étude a été réalisée. Un plan d'action est en cours de réalisation et doit être proposé à la Collectivité au cours du premier trimestre 2021.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

Valorisation agronomique des boues d'épuration.

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

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

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

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

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

Nouvelles obligations de performance des systèmes d'assainissement

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

- **l'analyse des risques de défaillance** : l'arrêté étend l'obligation aux réseaux de collecte. Aussi, cette analyse est désormais à réaliser sur l'ensemble du système d'assainissement à des échéances de réalisation variables selon la taille de celui-ci et au plus tard le 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH.
- **les diagnostics des systèmes d'assainissement** : le diagnostic périodique du système d'assainissement des eaux usées est établi suivant une fréquence n'excédant pas dix ans et l'arrêté revoit les dates échéances pour sa réalisation (le 31/12/2021, pour les systèmes $\geq 10\ 000$ EH, le 31/12/2023 pour ceux $\geq 2\ 000$ EH et $< 10\ 000$ EH et le 31/12/2025 pour ceux $< 2\ 000$ EH). Le texte précise également que ce diagnostic doit donner lieu à un programme d'actions chiffré et hiérarchisé. Il constitue avec ce programme d'actions et le zonage assainissement le Schéma Directeur Assainissement. Par ailleurs, le diagnostic permanent est étendu aux systèmes de plus de 2000 EH et les dates d'échéances pour sa mise en place sont fixées au 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH (respectivement 31/12/2024 pour les systèmes de plus de 2 000 EH)
- **Les critères de conformité du système de collecte** : les règles définissant la conformité des systèmes de collecte par temps de pluie sont à présent intégrées dans l'arrêté du 21 juillet 2015. L'arrêté reprend dans sa quasi-intégralité les critères énoncés dans l'instruction technique du 7 septembre 2015 ; ce faisant, et contrairement à cette précédente instruction technique, ces critères deviennent pleinement opposables. Notamment, dans les secteurs où la collecte est séparative, en dehors des opérations programmées de maintenance et des circonstances exceptionnelles, les rejets directs d'eaux usées par temps de pluie ne sont pas autorisés.

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

1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[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	2 170,1 t MS	2 387,6 t MS
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m ³ TTC	Déléataire	0,77 €/m³	En attente €/m³
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents (*)	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau	
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau	
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (2)	A la charge de la Police de l'eau	
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Déléataire	100 %	100 %

(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 2020

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)*	Délégataire	100,0 %	100,0 %
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	1	1
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	151 000 EH	151 000 EH
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	4 989 112 m ³	4 594 928 m ³
VP.176	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	3 260 kg/j	4 014 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	54 330 EH	66 892 EH
	Volume traité	Délégataire	4 630 077 m ³	4 568 945 m ³
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	47,9 t	53,8 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	89,8 t	83,1 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	Graisses traitées in situ sur site.	Graisses traitées in situ sur site.
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1	1
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire		
	- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire	1	1
VP.068	Assiette totale de la redevance	Délégataire	2 741 837 m ³	2 885 104 m ³
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	m ³	m ³
	- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délégataire	2 741 837 m ³	2 885 104 m ³

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

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

2.

LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION



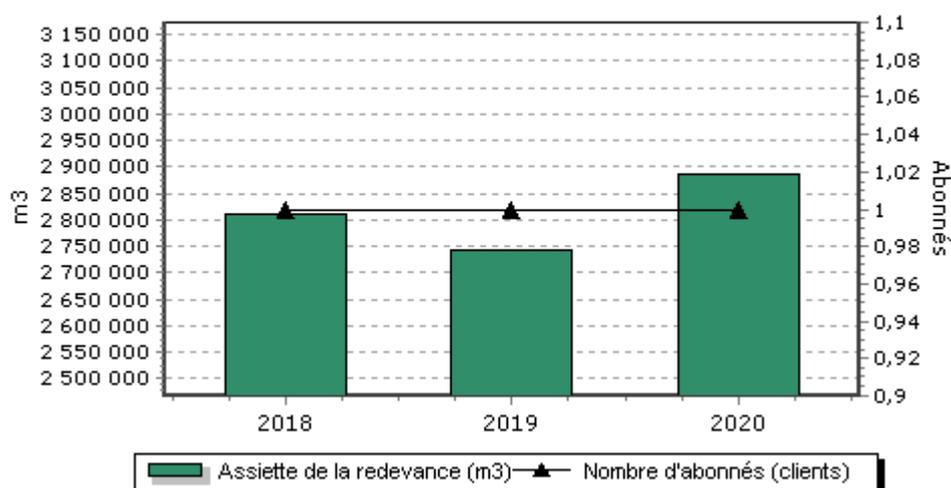
Veolia fait de la « Relation Attentionnée » le principe transversal qui guide l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service,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

2.1 Les consommateurs et l'assiette de la redevance

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

	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	1	1	1	0,0%
Autres services (réception d'effluent)	1	1	1	0,0%
Assiette de la redevance (m3)	2 811 440	2 741 837	2 885 104	5,2%
Autres services (réception d'effluent)	2 811 440	2 741 837	2 885 104	5,2%

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 :

	2018	2019	2020
Assiette de la redevance réception d'effluent autres services (m3)	2 811 440	2 741 837	2 885 104

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

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

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

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

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

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

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2020 sont :

	2018	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	88	87	85	-2
La continuité de service	95	96	94	-2
Le niveau de prix facturé	65	66	64	-2
La qualité du service client offert aux abonnés	85	86	83	-3
Le traitement des nouveaux abonnements	87	93	90	-3
L'information délivrée aux abonnés	74	79	77	-2

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

→ *Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia*

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

#1 Qualité : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».

#2 Intervention : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »

#3 Budget : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »

#4 Services : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »

#5 Conseil : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

2.3 Données économiques

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 2020 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

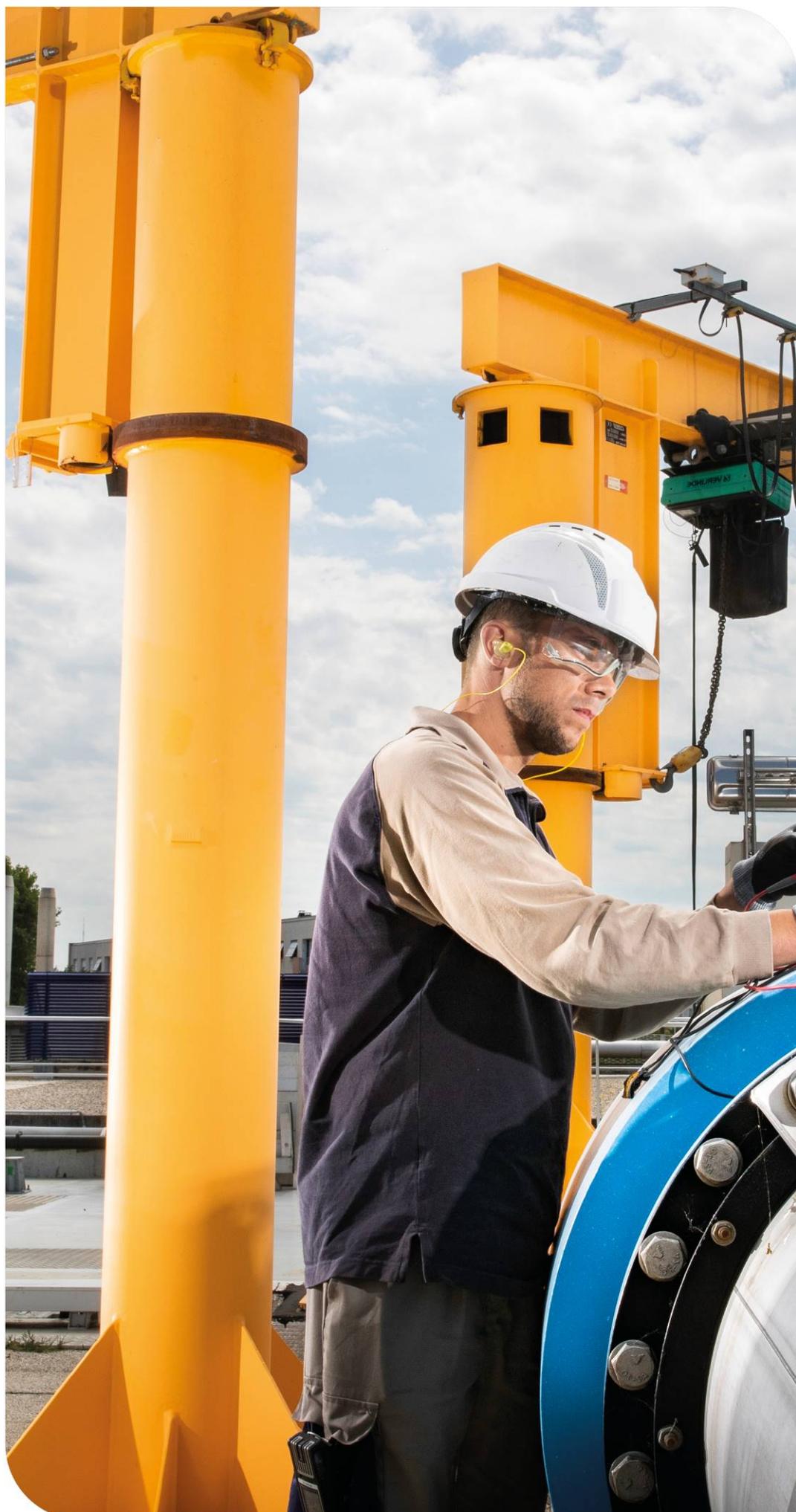
C'est une donnée différente de la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » figurant dans le CARE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comptabilisées. Celles-ci peuvent être enregistrées avec de plus grands décalages dans le temps compte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

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

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

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



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

3.1 L'inventaire des installations

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

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

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.

3.2 Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

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

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

→ *Les installations*

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
RELEVEMENT		
POSTE RELEVEMENT PRINCIPAL		
ELECTRICITE POMPE 3	Renouvellement	Garantie
POSTE A		
MOTEUR VANNE 1	Renouvellement	Compte
PRETRAITEMENT		
DESSABLEUR		
DEBITMETRE POMPES A SABLE	Renouvellement	Compte
BIOLOGIQUE		
POSTE DE RELEVEMENT EX POSTE B		
GROUPE DE RELEVEMENT 3	Rénovation	Garantie
ANOXIE ANAEROBIE 1		
AGITATEUR IMMERGE 5	Renouvellement	Compte
BASSIN AERATION 1		
EQUIPEMENT ELECTRIQUE BROSSES	Rénovation	Garantie
MOTEUR BROSSE 14	Renouvellement	Compte
DEGAZAGE		
STRUCTURES METALLIQUES	Rénovation	Garantie
CLARIFICATION		
CLARIFICATEUR 1		
ELECTRICITE PONT	Renouvellement	Garantie
CLARIFICATEUR 2		
ELECTRICITE PONT RACLEUR	Renouvellement	Garantie
REDUCTEUR PONT RACLEUR	Renouvellement	Garantie
STRUCTURES METALLIQUES	Renouvellement	Garantie
ENSEMBLE EAU INDUSTRIELLE		
ANTI-BELIER HYDROFORT	Rénovation	Compte
DESHYDRATATION		
BOUES EN EXCES		
HYDRAULIQUE POMPE 2	Rénovation	Garantie
ENSEMBLE DESHYDRATATION		
TABLE D EGOUTAGE 2 OUT	Rénovation	Garantie
TRANSFERT DES BOUES EGOUTTEES		
VARIATEUR DE FREQUENCE	Renouvellement	Compte
CONDITIONNEMENT CHLORURE FERRIQUE		
COFFRET DE DOSAGE	Renouvellement	Compte
FILTRE PRESSE		
DISPOSITIF DE DEBATISSAGE ET AUTOCL	Rénovation	Garantie
TOILES ET SOUS TOILE	Renouvellement	Compte
CHARIOT DE LAVAGE IN	Rénovation	Garantie
VIS DOUBLE SOUS FILTRE IN	Rénovation	Garantie
VIS DE REPARTITION IN	Rénovation	Garantie
MANITOU IN	Rénovation	Garantie

POMPE D ALIMENTATION DU FILTRE	Rénovation	Garantie
SKID DE COMPACTAGE IN	Rénovation	Garantie
GROUPE HYDRAULIQUE HP	Rénovation	Garantie
TUYAUTERIES		
ENSEMBLE DES TUYAUTERIES DE LIAISO	Rénovation	Garantie
DESODORISATION		
ENSEMBLE VENTILATION		
MOTEUR VENTILATEUR	Renouvellement	Compte
ENSEMBLE DESODORISATION		
CUVE STOCK ACIDE 2000 L	Renouvellement	Garantie
POMPE DOSEUSE JAVEL 1	Renouvellement	Garantie
POMPE DOSEUSE SOUDE 2	Renouvellement	Compte
POMPE RECIRCULATION ACIDE	Renouvellement	Compte
POMPE RECIRCULATION SOUDE	Renouvellement	Compte
STOCKAGE		
DEGRILLEUR		
REDUCTEUR DEGRILLEUR	Renouvellement	Compte
STRUCTURE COMPACTEUR	Rénovation	Garantie
STOCKEUR 3		
POMPE CENTRIFUGE IMMERGEE	Renouvellement	Garantie
STOCKEUR 4		
POMPE CENTRIFUGE IMMERGEE	Renouvellement	Garantie
CANAL BY-PASS		
ECHANTILLONNEUR	Renouvellement	Compte
DEBITMETRE STRUCTURE	Renouvellement	Compte
ELECTRICITE		
CELLULE HT 1		
ARMOIRE TGBT 1	Rénovation	Garantie
BATTERIE CONDENSATEURS	Renouvellement	Garantie
CELLULE COMPTAGE	Rénovation	Garantie
TRANSFORMATEUR 1200 KVA	Rénovation	Garantie
ENSEMBLE SYSTEME SUPERVISEUR		
SUPERVISION YOKO	Rénovation	Garantie
ENSEMBLE CABLERIE		
CABLERIE OUT	Rénovation	Garantie
TRAITEMENTS SPECIFIQUES		
STEP EU ST QUENTIN PONT BASCULE		
BORNE EXTERIEURE	Renouvellement	Compte
SYSTEME DE GESTION	Renouvellement	Compte
STRUCTURE PONT OUT	Rénovation	Garantie
MATIERES DE VIDANGE		
REDUCTEUR TAMIS ROTATIF	Renouvellement	Garantie
FOSSE A GRAISSES		
HYDRAULIQUE POMPE	Rénovation	Compte

TRAITEMENT BIO-GRAISSES		
REDUCTEUR DEGRILLEUR	Renouvellement	Compte
POMPE REPRISE CENTRIFUGE N1	Renouvellement	Compte

→ *Les réseaux et branchements*

Non intégré au périmètre contractuel

3.3.2 Les travaux neufs réalisés

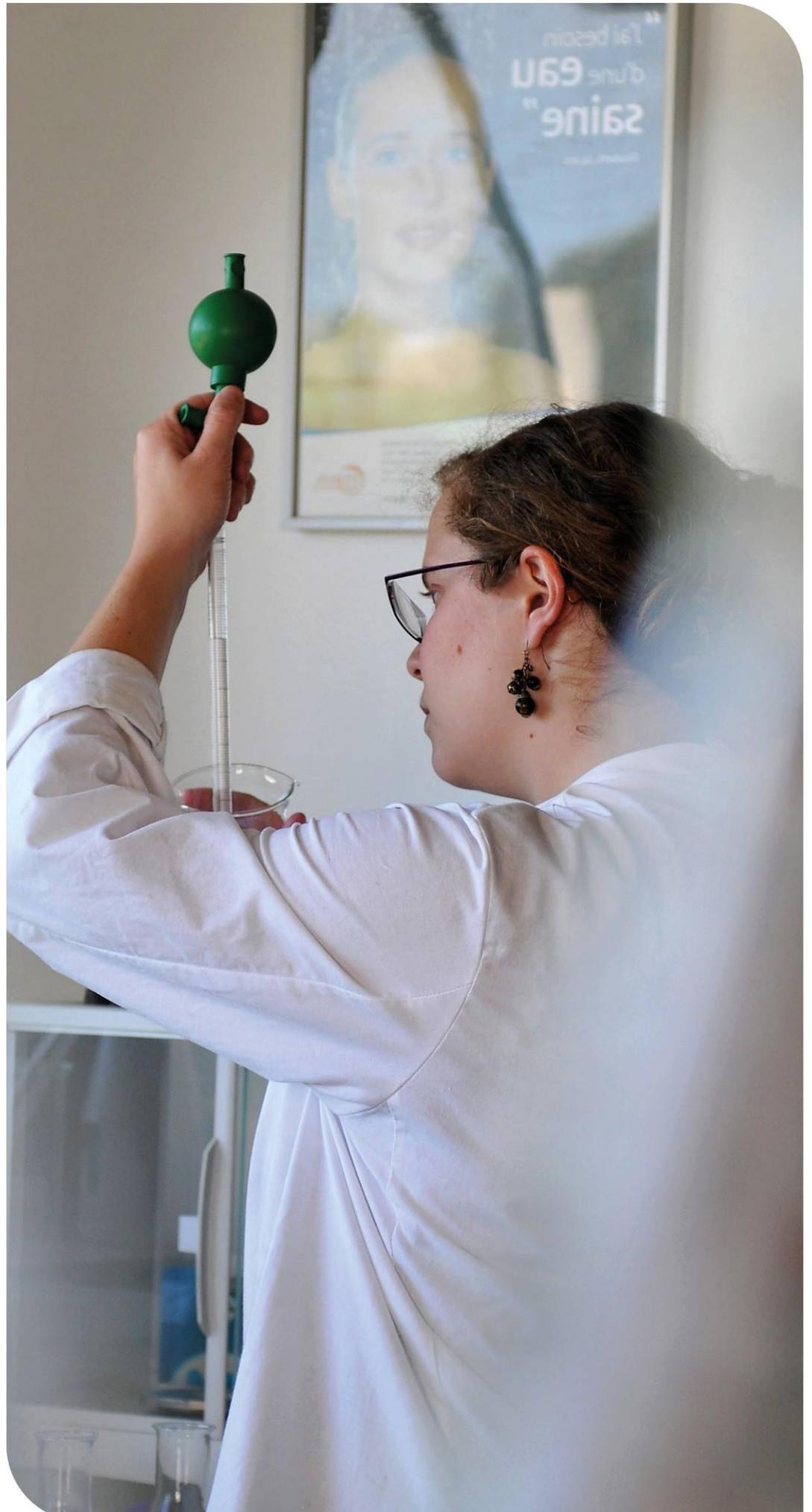
→ *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Pas de travaux neufs réalisés par le délégataire en 2020

4.

LA PERFORMANCE
ET L'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE
POUR VOTRE
SERVICE



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

4.1 La maintenance du patrimoine



ENGAGEMENT

On distingue deux types d'interventions :

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

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



FOCUS

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 2020 ont été transmises mensuellement à la CASQ lors des transmissions des données d'autosurveillance.

Le recensement de ces opérations est joint en Annexe 5.

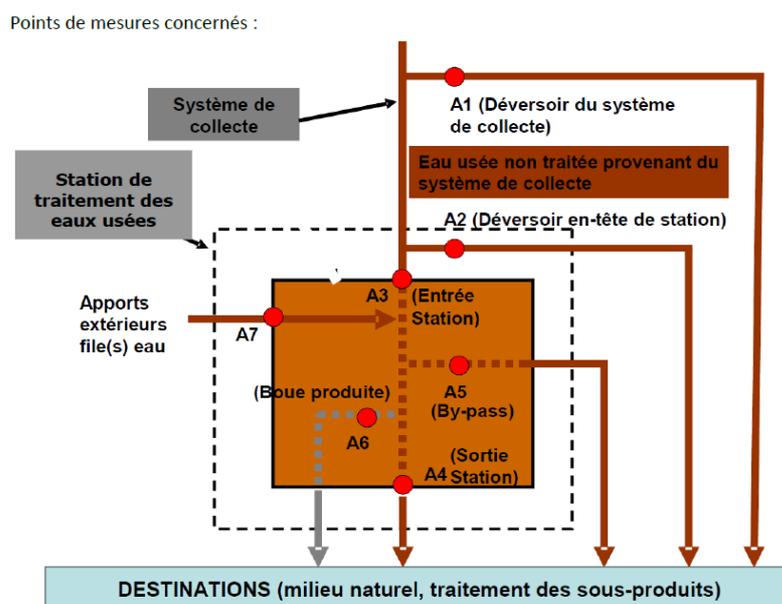
4.2 L'efficacité du traitement

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.

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

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

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



Dénomination SANDRE des points de mesures

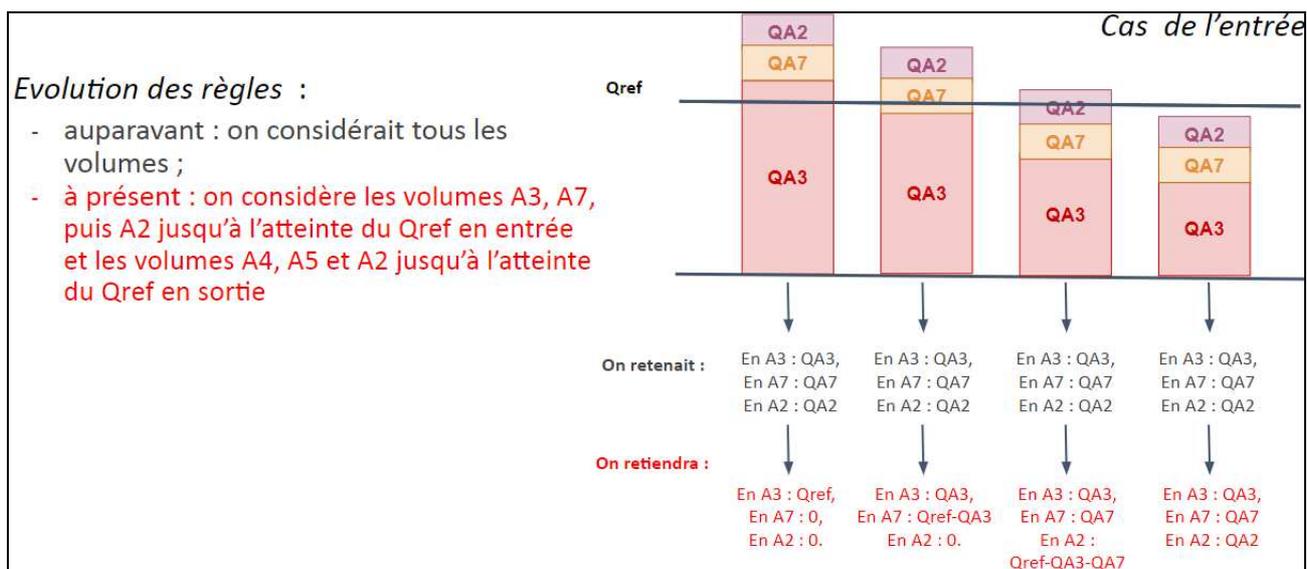


Schéma explicatif des nouvelles modalités pour le calcul des volumes, concentrations, et flux

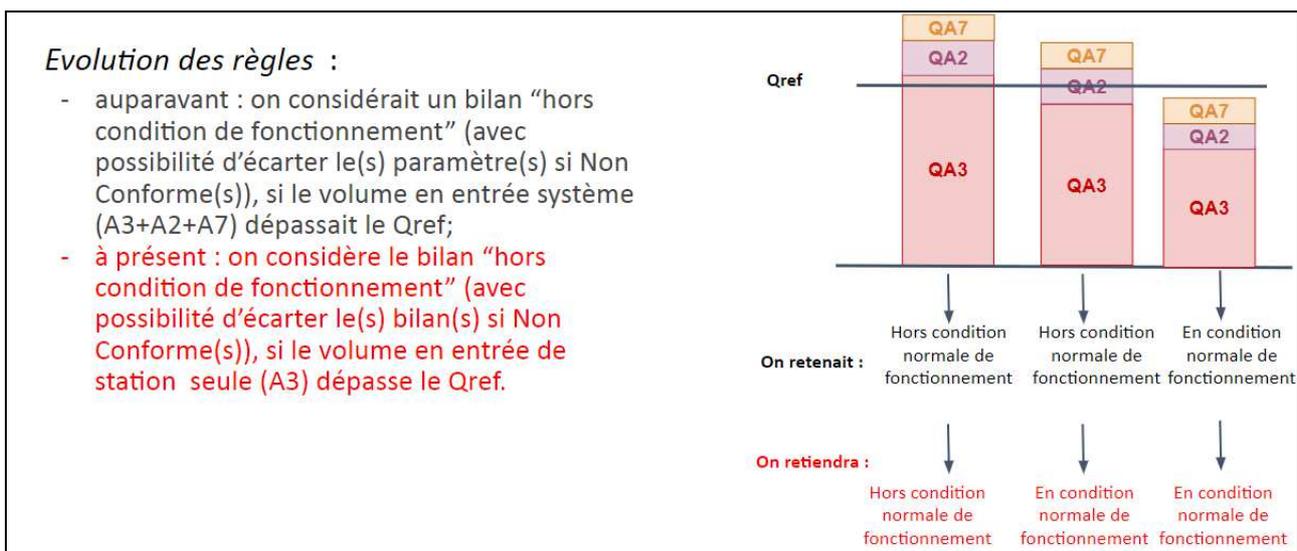


Schéma explicatif des nouvelles modalités pour définir si le bilan est en ou hors condition normale de fonctionnement

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

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

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

4.2.1 Conformité globale

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

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

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

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

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

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

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

Conformité réglementaire des rejets	à l'arrêté préfectoral
	100,00
Station d'Epuration de Saint-Quentin	100,00

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

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

Cet indicateur [P254.3], qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les

règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau, rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur, les bilans non conformes correspondant à un débit entrant dans la station au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...) sont écartés, selon la réglementation en vigueur.

Conformité des performances des équipements d'épuration	2018	2019	2020
Performance globale du service (%)	100	100	100
Station d'Épuration de Saint-Quentin	100	100	100

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

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

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

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

	2018	2019	2020
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100	100	100
Station d'Épuration de Saint-Quentin	100	100	100

4.2.2 Bilan d'exploitation et conformités par station

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

Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'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

	2020
Débit de référence (m ³ /j)	28 800
Capacité nominale (kg/j)	8 175

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

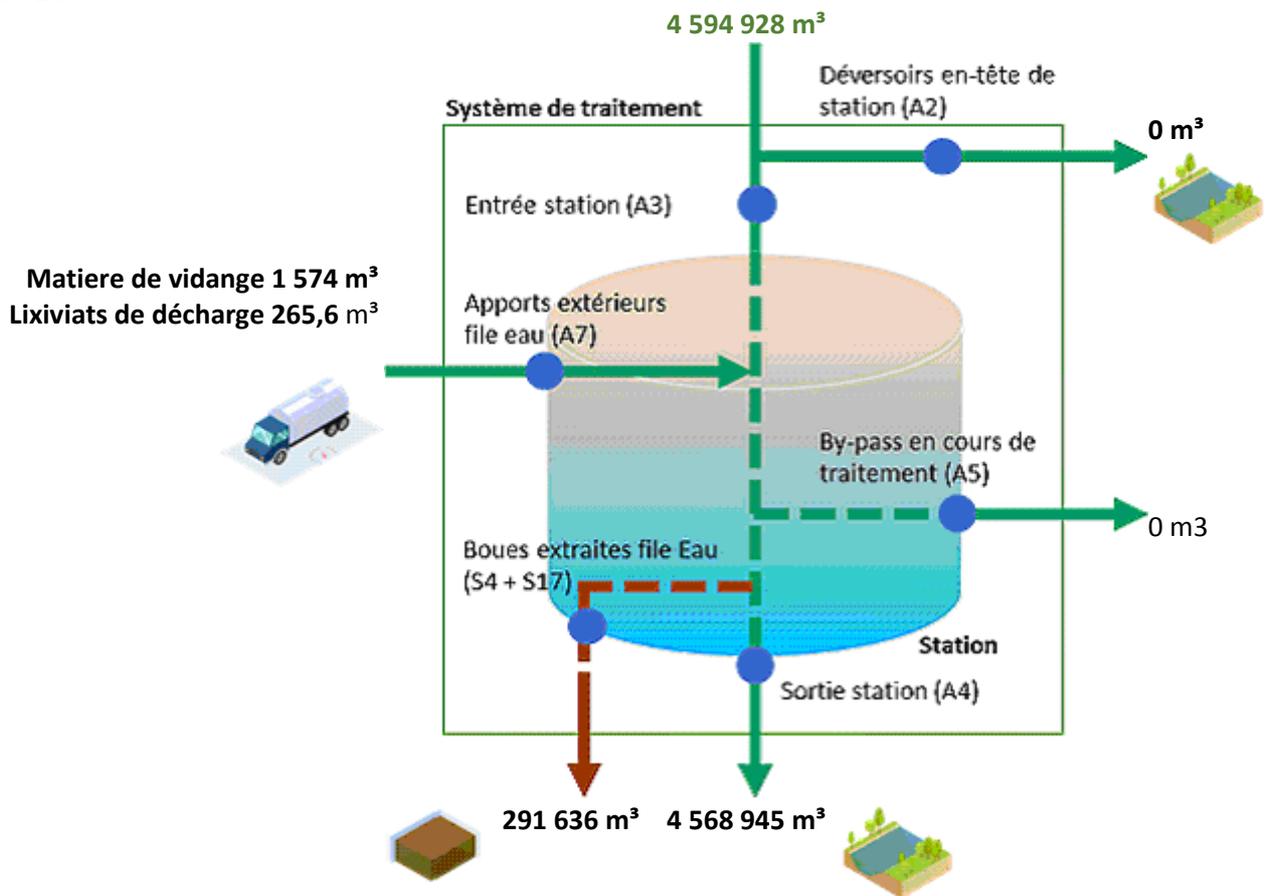
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	90,00	25,00	35,00				
moyenne annuelle				7,00	10,00	3,00	1,00
Concentration rédhibitoire en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	250,00	50,00	85,00				
Charge maximale à respecter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

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

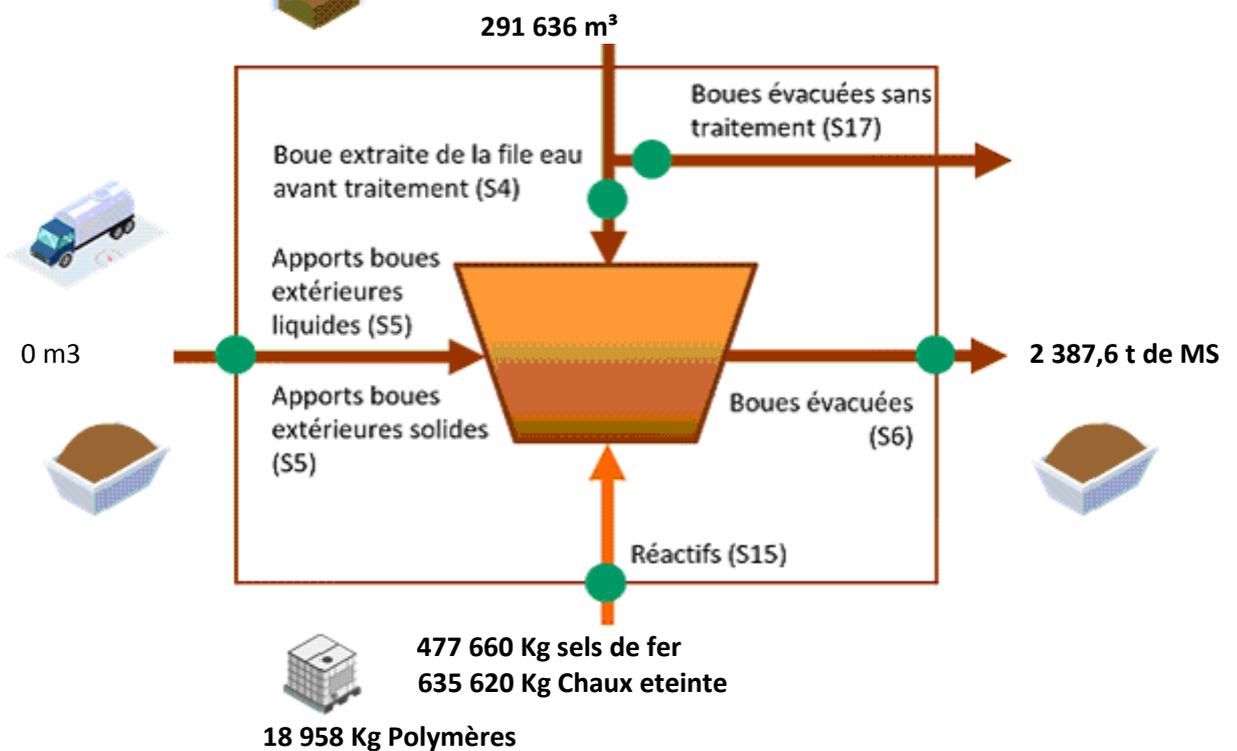
Quantités des apports extérieurs au cours de l'année :

Apports extérieurs	2018	2019	2020	N/N-1
Matière de vidange (m ³)	1 596,30	1 489,80	1 574,22	5,67%
Lixiviats de décharge (m ³)	611,40	1 045,70	265,64	-74,60%
Graisses (m ³)	27,10	30,70	0,00	-100%

File Eau



File Boue



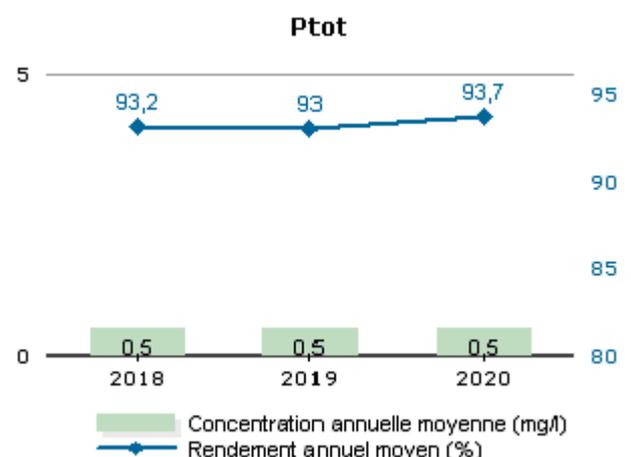
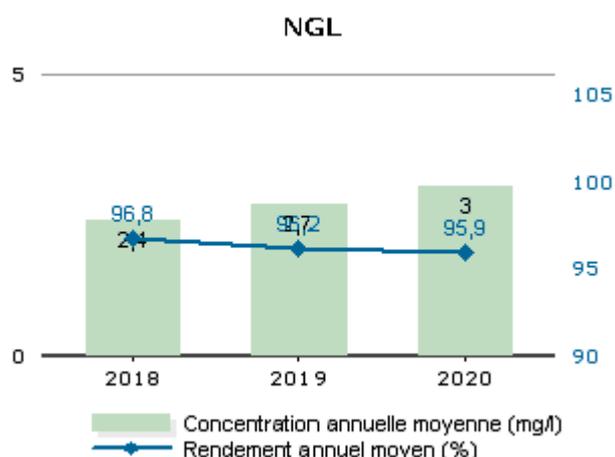
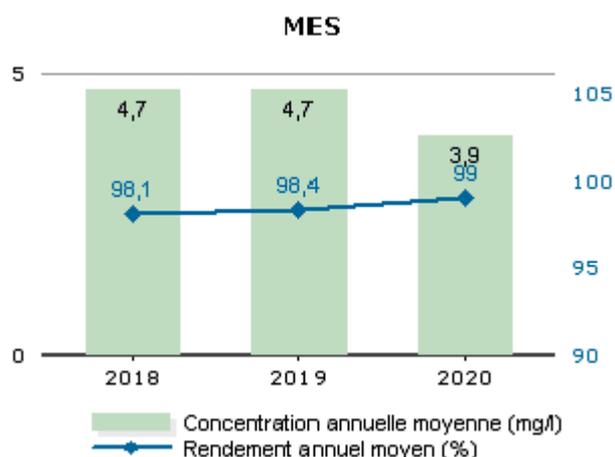
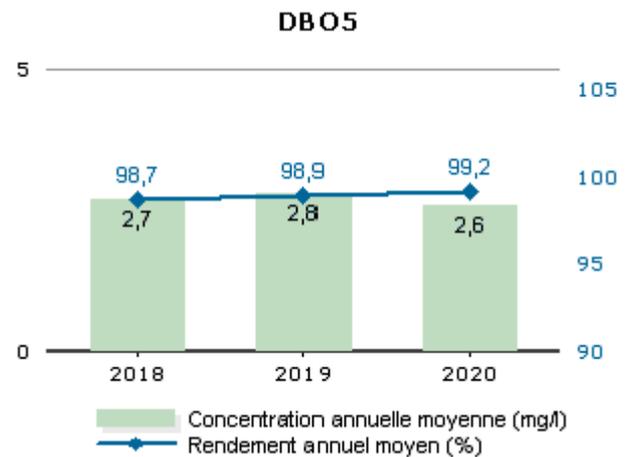
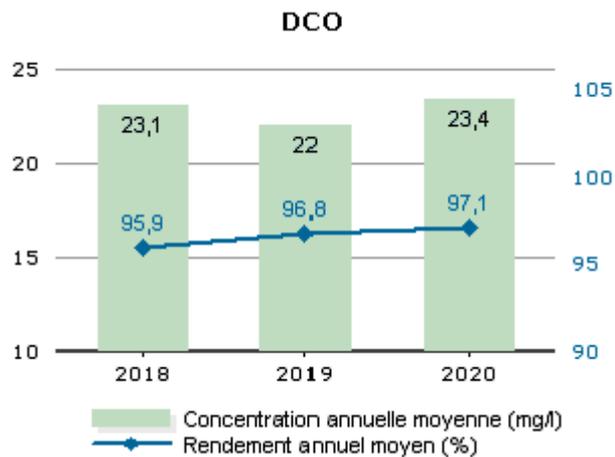
Fréquences d'analyses

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

	2020
DCO	157
DBO5	104
MES	157
NTK	104
NGL	104
Ptot	104

Concentrations en sortie et rendements épuratoires

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



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

Conformité de la performance

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

	2018	2019	2020
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00	100,00

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

Qualité du traitement des boues

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

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

	2018	2019	2020
Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6)	2 176,0	2 170,1	2 387,6

Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

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

	2018	2019	2020
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100,0	100,0	100,0

Destination des boues évacuées

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

	Produit brut (t)	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
Valorisation agricole	1745,6	34,27	598,2	100,00
Compostage norme NF	5969,4	29,98	1789,4	100,00
Total	7715	30,95	2387,6	100,00

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Le tonnage important envoyé en compostage en 2020 fait suite à la pandémie COVID.

Sous-produits évacués par destination

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

	2018	2019	2020
Centre de stockage de déchets (t) Refus	40,0	47,9	53,8
Total (t)	40,0	47,9	53,8
Centre de stockage de déchets (t) Sables	119,8	89,8	83,11
Total (t)	119,8	89,8	83,11

4.2.3 La surveillance des micropolluants dans les eaux de rejets

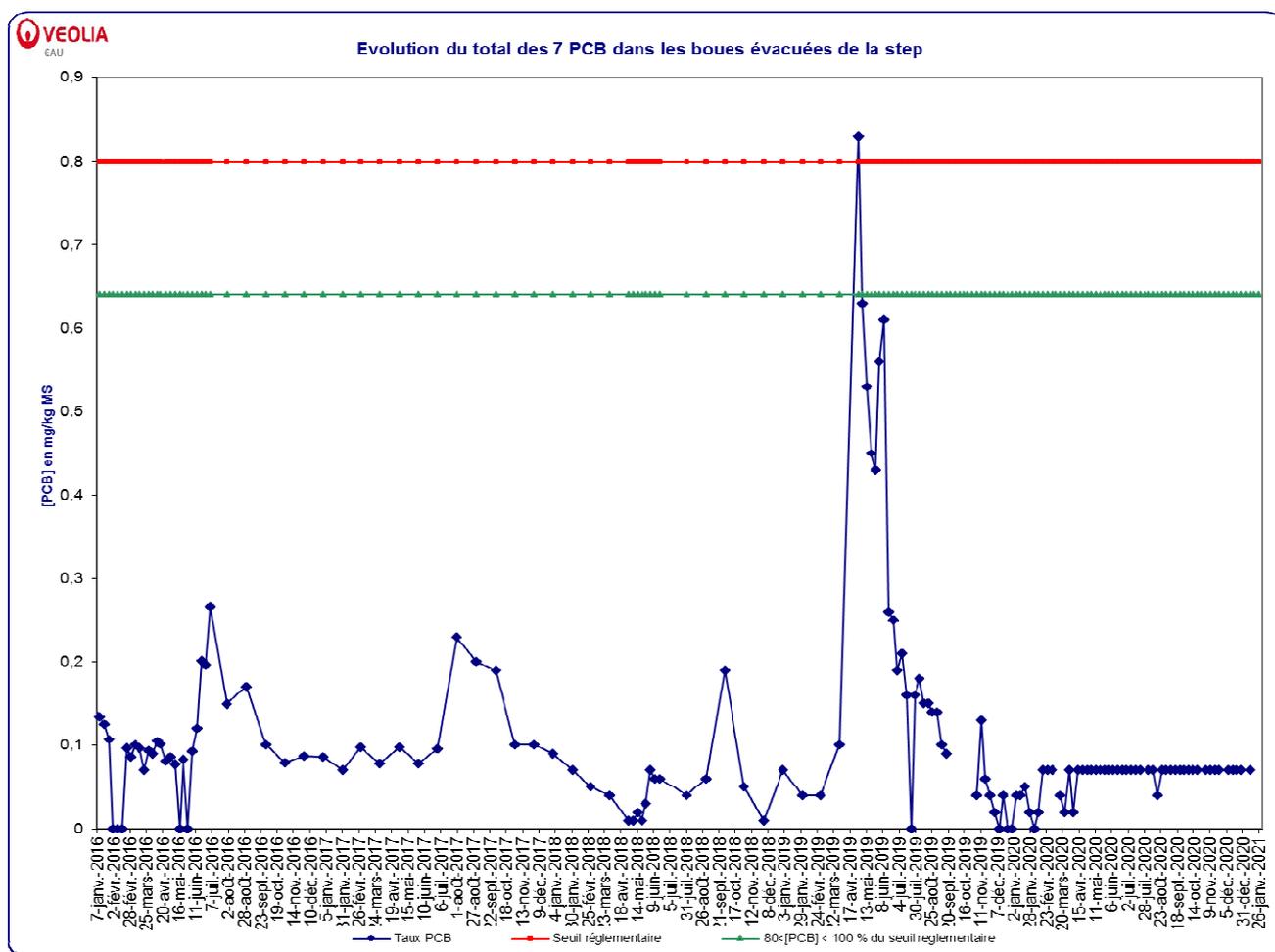
La note technique du 12 août 2016 précise les modalités de recherche des substances dangereuses dans les eaux (RSDE). Cette surveillance, suspendue par la note du 19 janvier 2015, devra être de nouveau mise en œuvre en 2019 sur les stations d'épuration de plus de 10 000 EH. Par ailleurs, la note du 12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

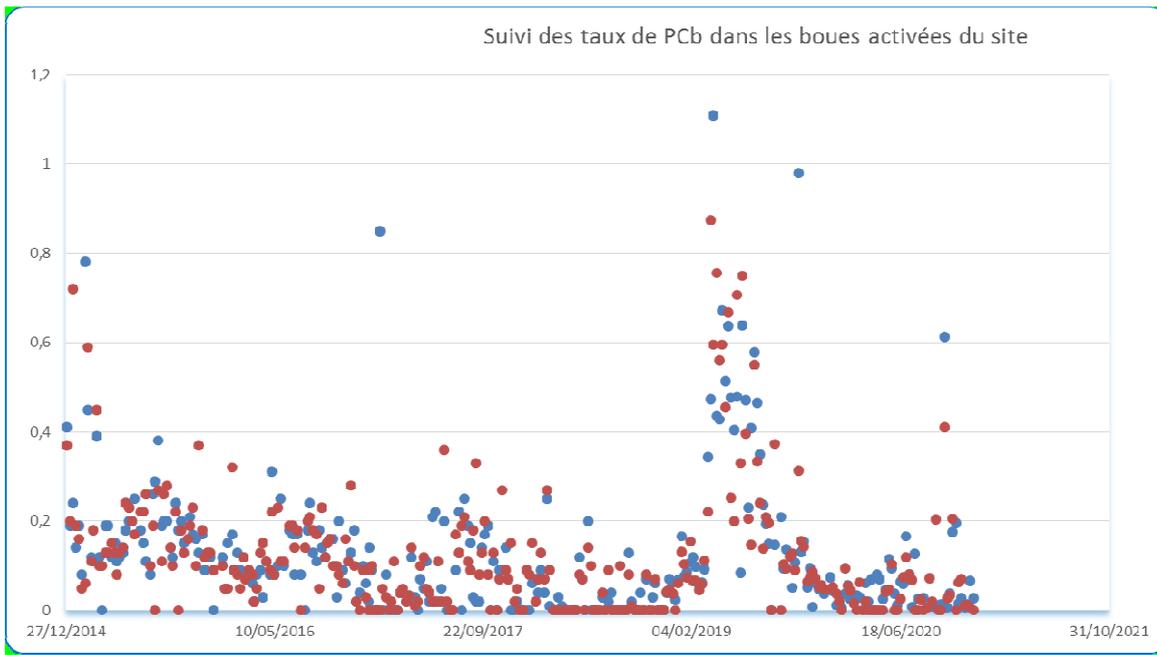
Veolia se tient à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants et évaluer leurs conséquences pour votre service.

4.2.4 La surveillance des taux de PCB sur l'usine

Il est procédé à un suivi fréquent des PCB sur l'usine :

- suivi hebdomadaire sur les boues déshydratées chaulées suite à la pollution de 2019.
- suivi hebdomadaire des boues biologiques des files 1 et 2





4.3 L'efficacité environnementale

4.3.1 Le bilan énergétique du patrimoine

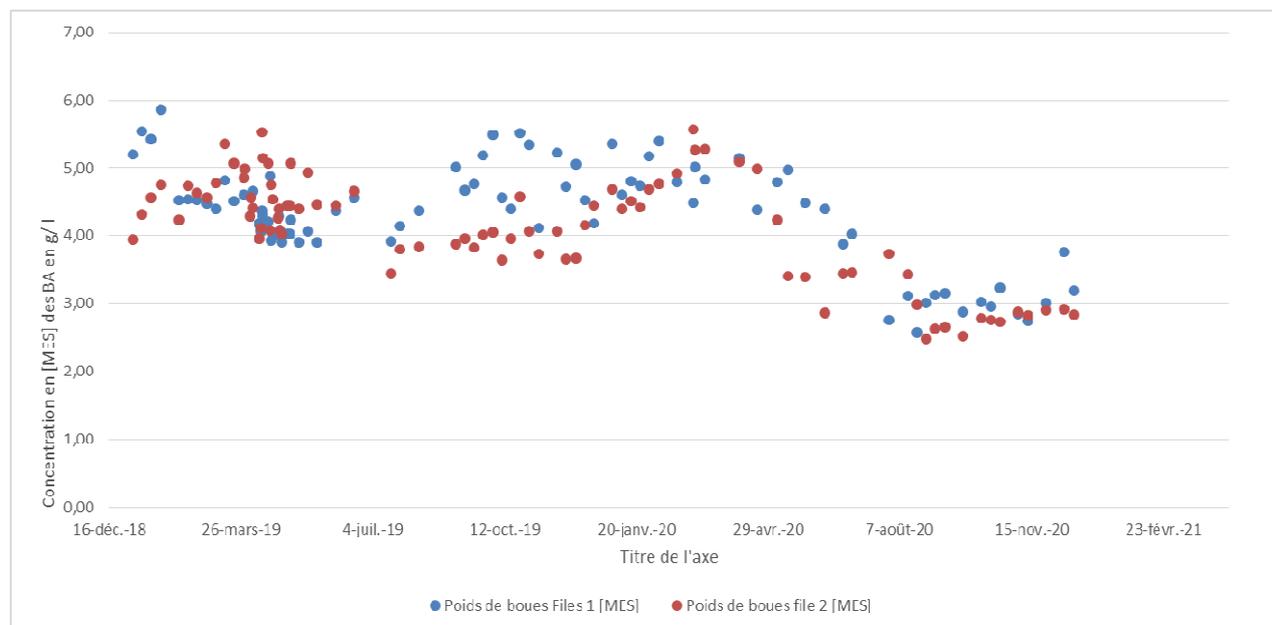


Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2018	2019	2020	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	3 322 582	3 335 974	2 935 921	-12,0%
Usine de dépollution	3 322 582	3 335 974	2 935 921	-12,0%

La diminution de la consommation énergétique a deux origines :

- Arrêt du traitement des graisses sur l'installation
- Diminution des poids de boues de l'usine



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

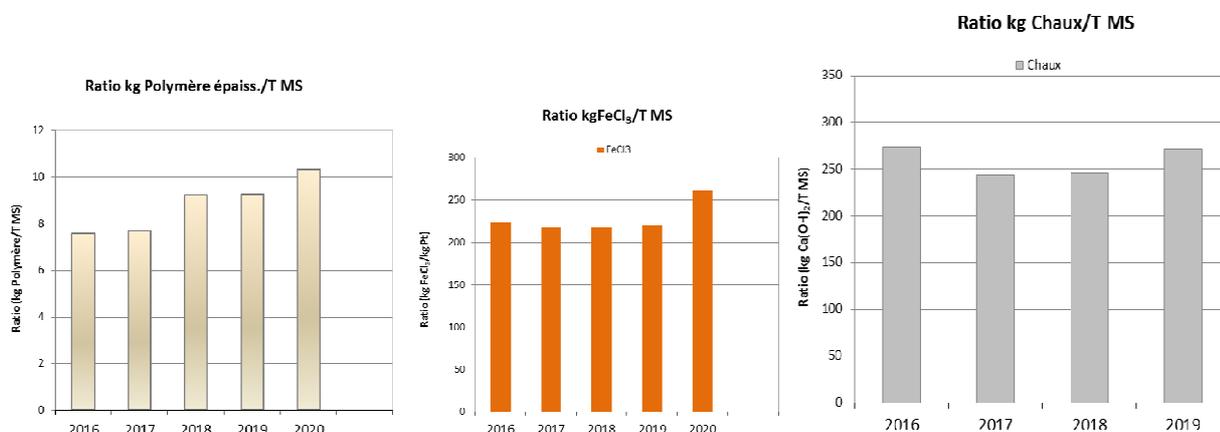
4.3.2 La consommation de réactifs

Le choix du réactif est établi afin :

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

→ La consommation de réactifs

Réactifs utilisés (en kg de matière commerciale)	File(s) Eau (point S14)	File(s) Boue (point S15)
Sels de fer		477 660
Sels d'aluminium	77 101	
Chaux éteinte		635 620
Polymères		18 958



Réactifs - Filière Boues :

La consommation des réactifs de la filière boues a fortement augmenté par rapport à l'année 2019.

En effet, conséquemment à la pandémie Covid 19, le décret suivant l'avis de l'Anses a imposé l'hygiénisation des boues qui devaient partir en valorisation agricole.

De fait, un sur-chaulage a dû être mis en place afin de pouvoir maintenir un pH 12 pendant 10 jours minimum. Le chlorure ferrique a dû être également augmenté en conséquence de l'augmentation du ratio de chaux.

Concernant la concentration de polymère, l'augmentation de la consommation est consécutive à une baisse significative des poids de boues dans le système du traitement biologique

Réactifs - filière eau :

La consommation d'Aquarhone a augmenté depuis 2019. Lors de l'épisode de difficulté de décantation des boues aux mois de mars-avril, il a été tenté d'optimiser cette décantation grâce à une augmentation du dosage du polychlorure d'aluminium. Ce surdosage n'ayant pas eu l'effet escompté, le dosage a été remis en fonctionnement normal.

Usine de dépollution - File Eau

	2018	2019	2020	N/N-1
Station d'Epuraton de Saint-Quentin				
Chlorure d'aluminium (kg)	65 188	90176	77101	-14,5%

Usine de dépollution - File Boue

	2018	2019	2020	N/N-1
Station d'Epuraton de Saint-Quentin				
Chaux éteinte (kg)	429 900	492 960	635 620	28,9%
Chlorure ferrique (kg)	380 940	400 300	477 660	19,3%
Polymère (kg)	16 130	16 775	18 958	13,0%

La hausse de la consommation de chlorure ferrique et liée à celle du chaulage.

5.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



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

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

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

→ *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2020
(en application du décret du 14 mars 2005)

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

Assainissement

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
PRODUITS	2 208 834	2 271 161	2.82 %
Exploitation du service	2 208 834	2 271 161	
CHARGES	1 888 991	2 077 077	9.96 %
Personnel	466 938	424 914	
Energie électrique	215 583	218 365	
Produits de traitement	145 500	206 038	
Analyses	22 791	86 744	
Sous-traitance, matières et fournitures	429 043	568 335	
Impôts locaux et taxes	70 189	113 342	
Autres dépenses d'exploitation	55 470	48 162	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	14 272	15 189	
<i>engins et véhicules</i>	53 607	52 831	
<i>informatique</i>	69 945	76 583	
<i>assurances</i>	8 136	14 994	
<i>locaux</i>	66 862	66 398	
<i>autres</i>	- 157 351	- 177 830	
Frais de contrôle	38 250	- 38 250	
Contribution des services centraux et recherche	122 452	115 173	
Charges relatives aux renouvellements	253 113	263 547	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	253 113	263 547	
Charges relatives aux investissements	69 661	70 706	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	69 661	70 706	
RESULTAT AVANT IMPOT	319 843	194 084	-39.32 %
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	106 604	54 343	
RESULTAT	213 240	139 740	-34.47 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/16/2021

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

Etat détaillé des produits (1)
Année 2020

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

Assainissement

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	2 208 834	2 271 161	2.82 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>3 045 144</i>	<i>2 271 161</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>- 836 310</i>	<i>0</i>	
Exploitation du service	2 208 834	2 271 161	2.82 %

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

3/23/21

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

5.2 Situation des biens

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

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

→ Programme contractuel de renouvellement

Nous vous transmettons chaque année le programme avant le 31 décembre.

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

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

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

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

	2020
Solde à fin de l'exercice (€)	337 513,19
Dotations de l'exercice	263 546,67
Dépense de l'exercice	265 885,75

5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

→ Régularisations de TVA

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

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

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ 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

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

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

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

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

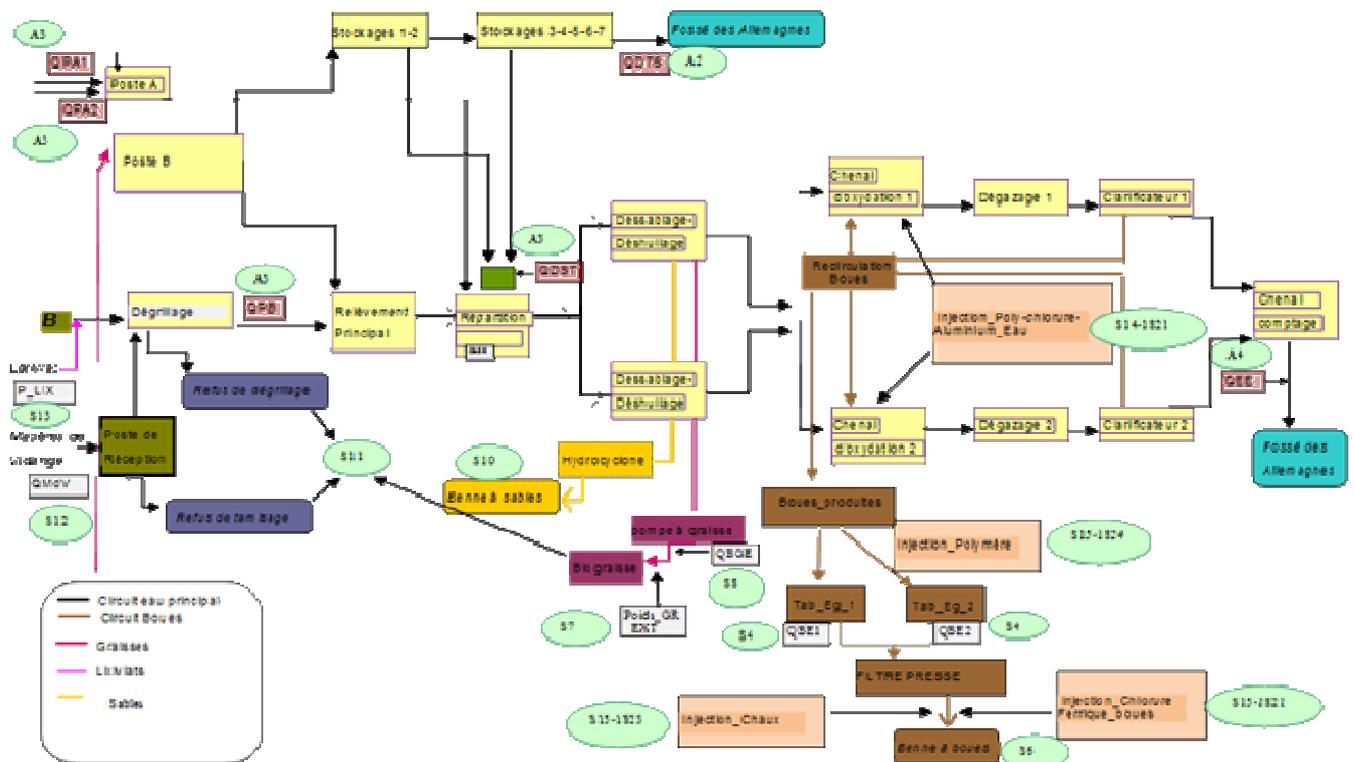
³ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de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

6.

ANNEXES



6.1 Le synoptique de la station

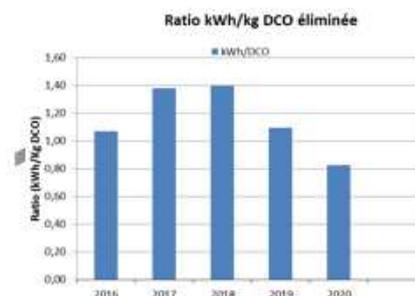
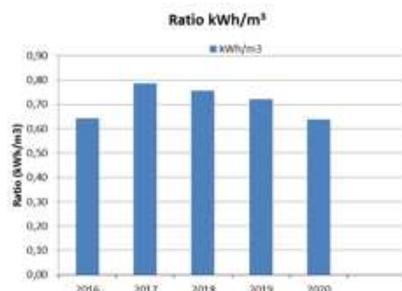
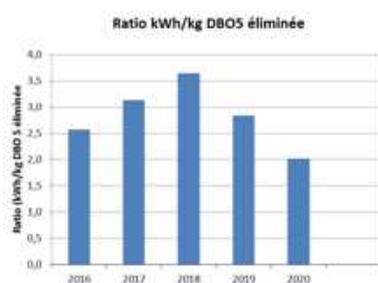
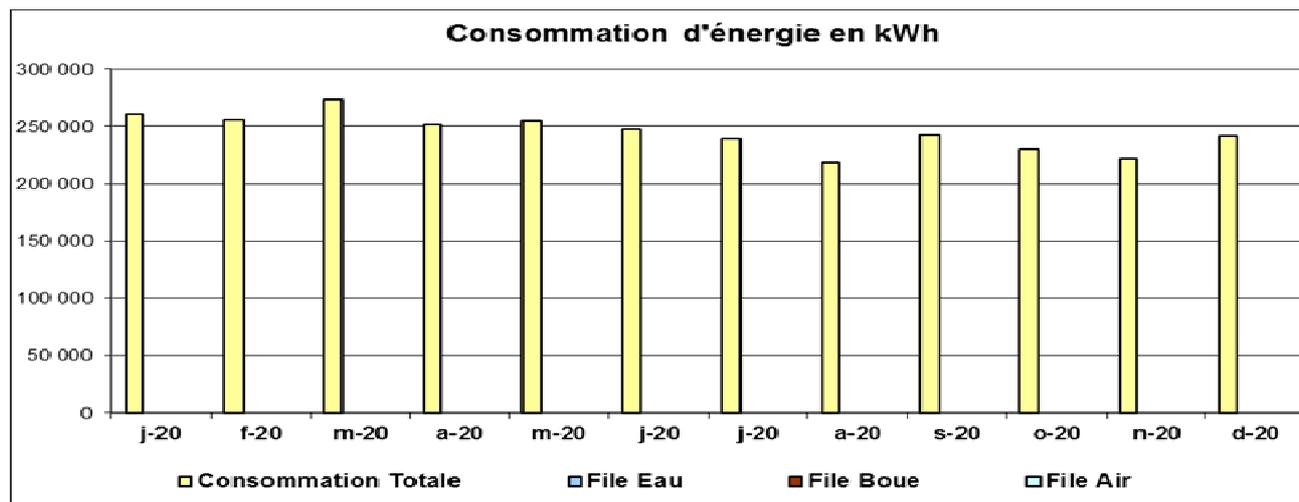


6.2 Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Usine de dépollution

	2018	2019	2020	N/N-1
Station d'Epuration de Saint-Quentin				
Energie relevée consommée (kWh)	3 416 969	3 335 974	2 935 921	-12,0%



La consommation en énergie de l'usine a globalement fortement diminué par rapport à l'année 2019.

Cette diminution est à mettre en corrélation avec :

- la mise à l'arrêt du traitement des graisses
- la baisse significative des poids de boues de l'usine (cf onglet C.9)

Globalement, les ratios de performance liés à l'énergie ont eux également fortement diminué. Leur diminution est la conséquence :

- de la charge entrante retrouvée à son niveau " normal "
- de la baisse de la consommation globale de l'année.

6.3 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.

6.4 Le bilan détaillé par usine

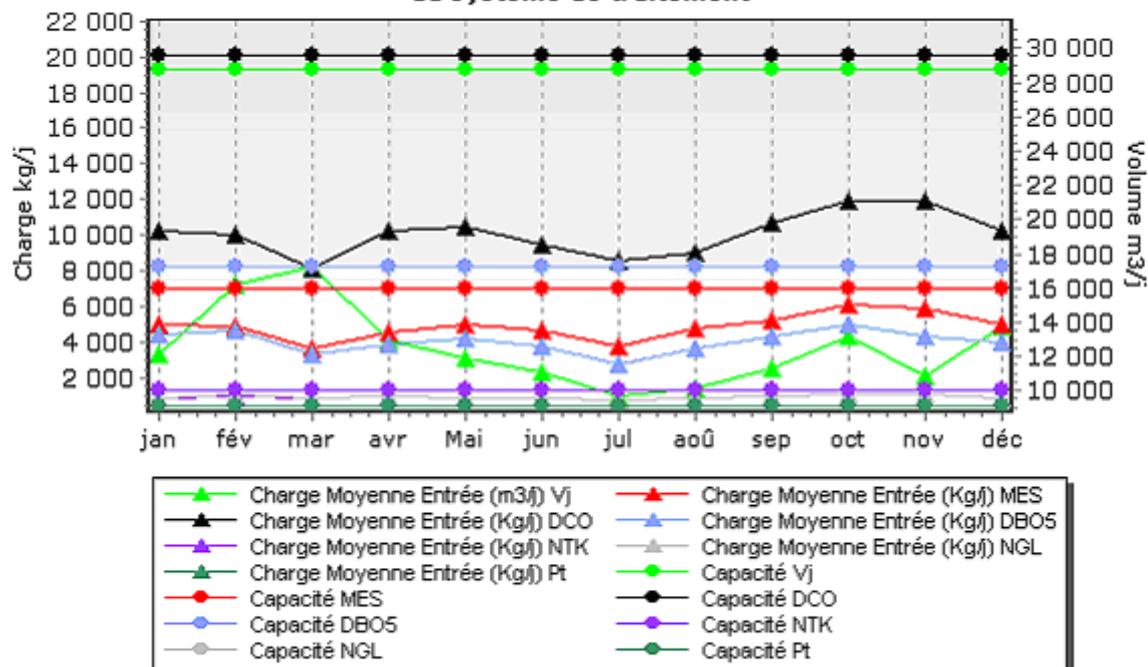
Station d'Épuration de Saint-Quentin

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	12 161	0 / 13	4 962	10 194	4 473	912,5	914,6	103,7
février	16 237	1 / 13	4 890	9 965	4 664	1 026,1	1 032,7	128,9
mars	17 242	0 / 13	3 693	8 170	3 364	892,9	904,5	101,1
avril	13 009	0 / 13	4 519	10 281	3 915	952,7	953,2	108,5
mai	11 947	0 / 13	5 039	10 519	4 244	906,1	906,2	107,1
juin	11 125	0 / 12	4 712	9 442	3 731	900,0	900,1	106,3
juillet	9 743	0 / 14	3 758	8 529	2 766	758,8	763,3	87,3
août	10 183	0 / 14	4 793	8 969	3 597	808,4	808,6	96,9
septembre	11 315	0 / 13	5 268	10 733	4 292	945,4	945,5	106,2
octobre	13 194	0 / 13	6 076	11 868	5 011	1 034,4	1 035,5	122,8
novembre	10 805	0 / 12	5 854	11 945	4 368	1 028,9	1 029,1	119,8
décembre	13 803	0 / 14	4 982	10 295	4 019	878,3	881,8	104,1

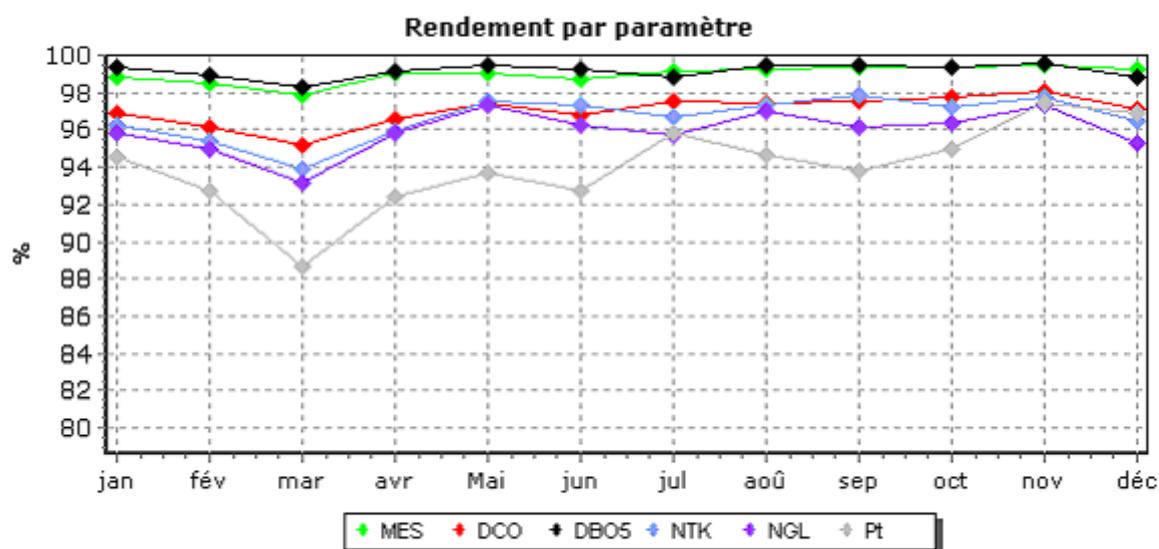
(*) Hors conditions normales de fonctionnement selon le volume reçu en entrée de station.

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



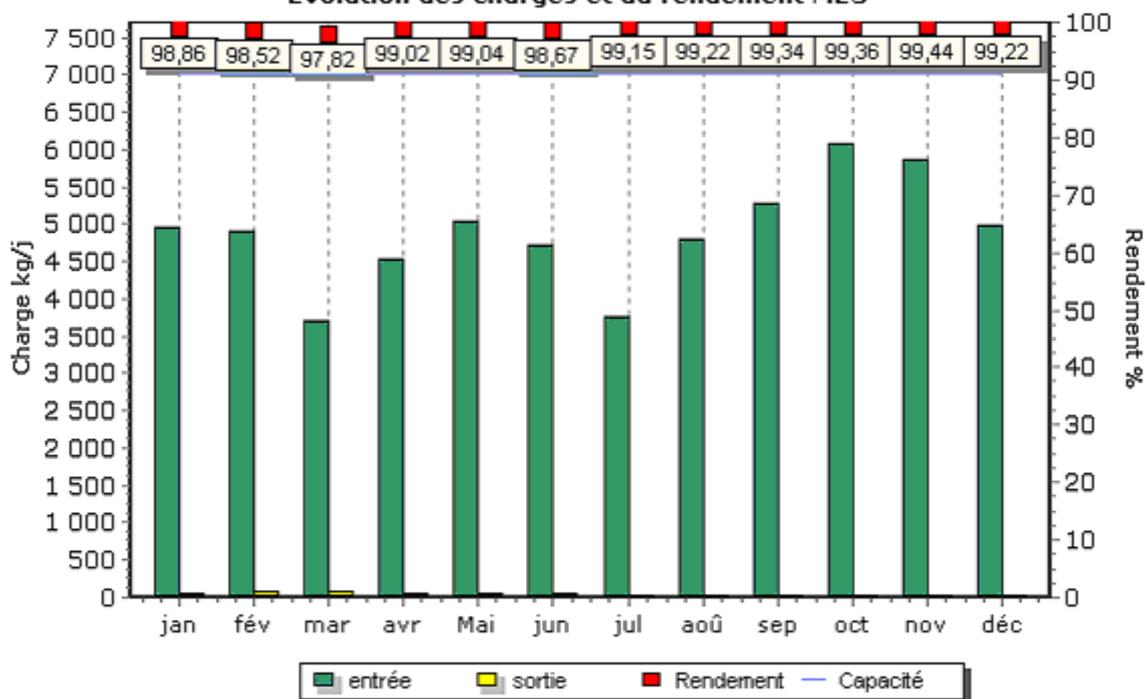
Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	56,50	98,86	317,00	96,89	27,44	99,39	34,10	96,26	37,80	95,86	5,70	94,51
février	72,30	98,52	385,90	96,13	48,18	98,97	46,60	95,45	52,30	94,94	9,40	92,73
mars	80,40	97,82	388,70	95,24	56,19	98,33	54,90	93,86	61,50	93,20	11,50	88,62
avril	44,20	99,02	349,80	96,60	34,15	99,13	38,70	95,94	39,40	95,87	8,30	92,36
mai	48,50	99,04	268,00	97,45	24,21	99,43	22,80	97,49	23,70	97,38	6,70	93,73
juin	62,80	98,67	302,80	96,79	25,98	99,30	24,30	97,30	33,90	96,24	7,70	92,73
juillet	31,80	99,15	205,20	97,59	32,81	98,81	25,20	96,68	32,40	95,75	3,60	95,87
août	37,40	99,22	229,10	97,45	20,97	99,42	21,40	97,35	24,50	96,98	5,20	94,61
septembre	35,00	99,34	264,30	97,54	24,85	99,42	19,90	97,90	36,00	96,19	6,50	93,85
octobre	38,60	99,36	267,40	97,75	33,15	99,34	28,90	97,21	37,30	96,40	6,20	94,97
novembre	33,00	99,44	234,90	98,03	20,97	99,52	23,30	97,74	27,80	97,30	3,10	97,40
décembre	38,80	99,22	296,80	97,12	46,11	98,85	31,20	96,45	41,50	95,30	3,20	96,90

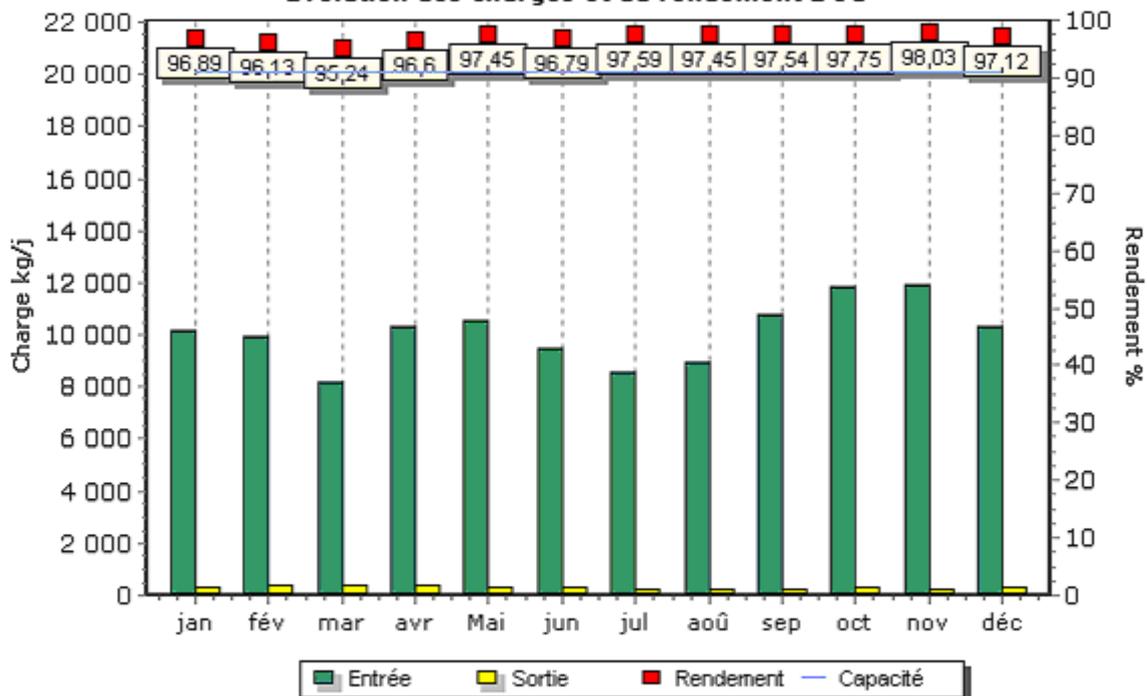


Evolution des charges et du rendement par paramètre

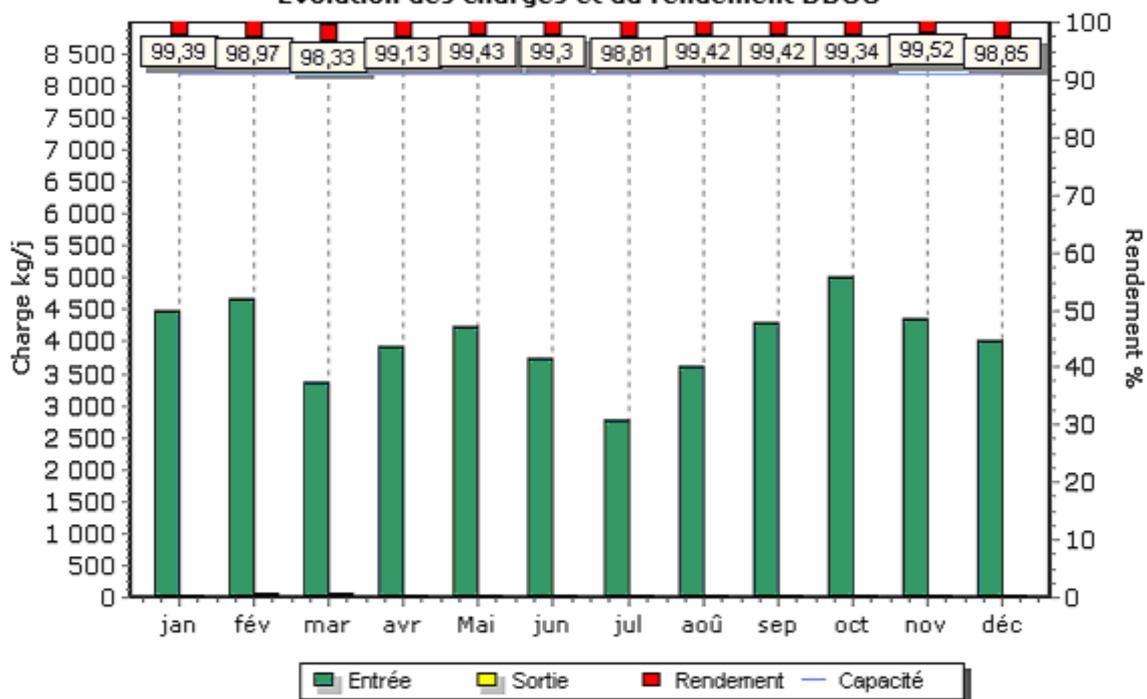
Evolution des charges et du rendement MES



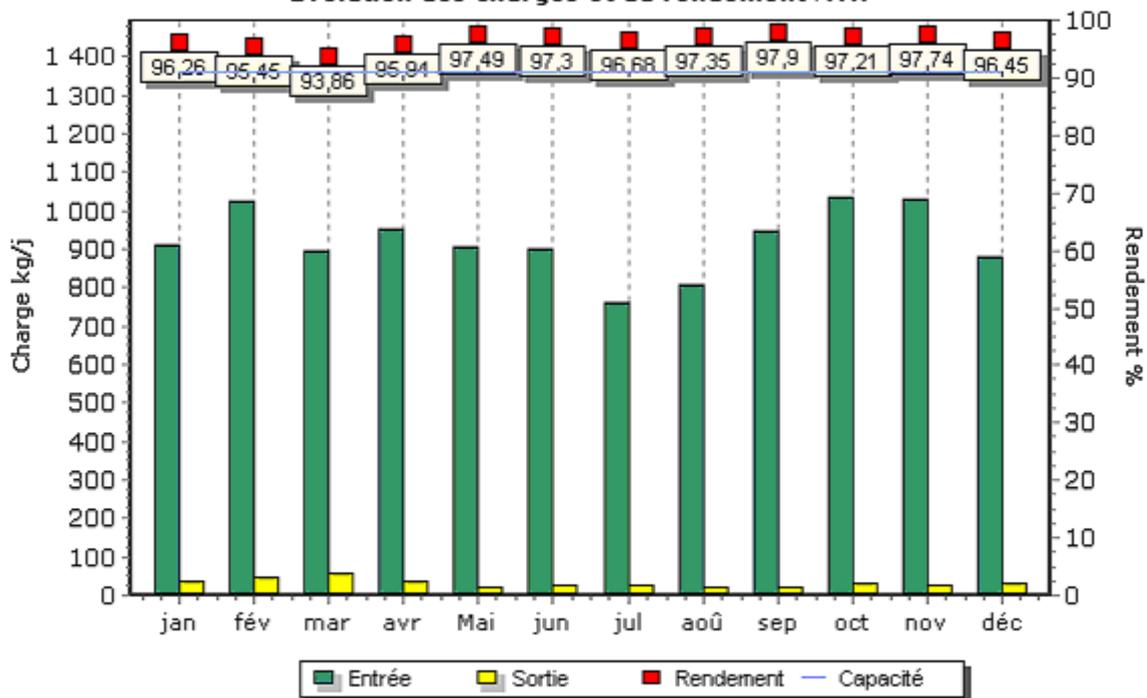
Evolution des charges et du rendement DCO

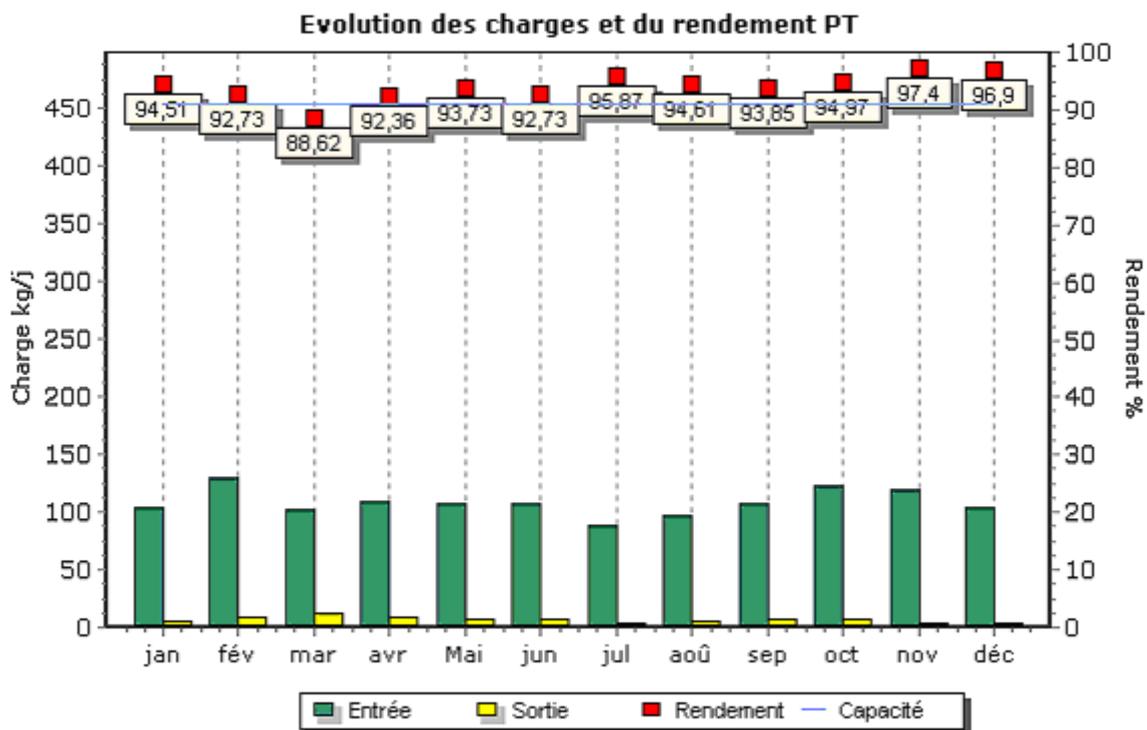
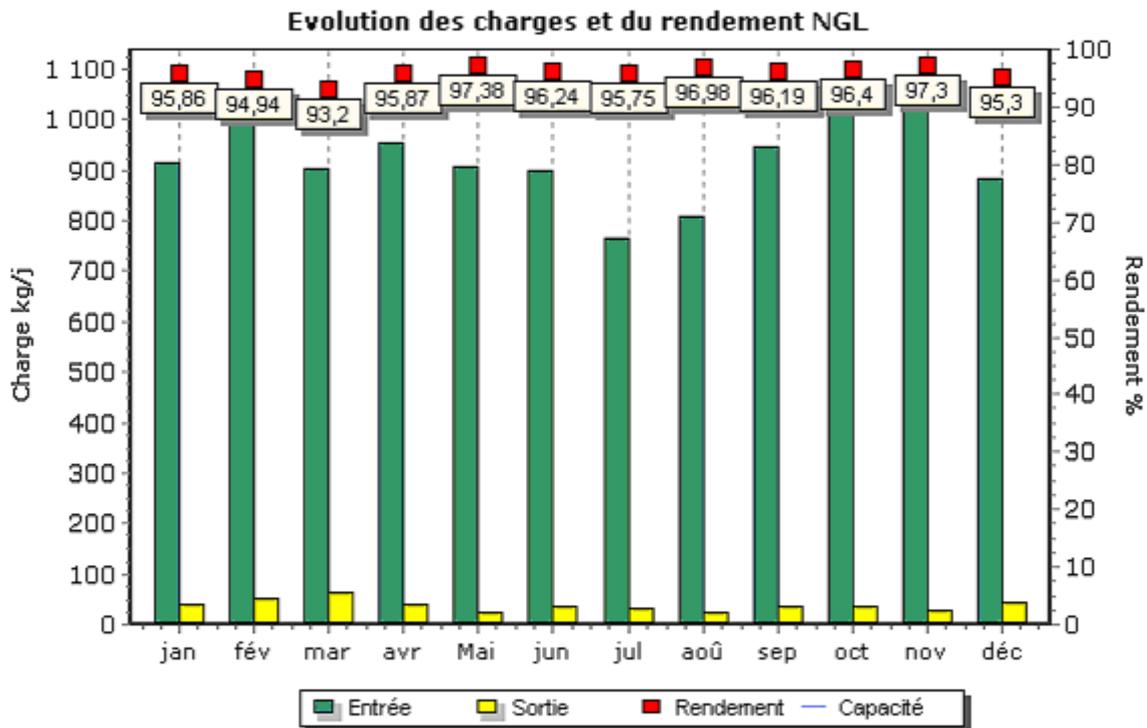


Evolution des charges et du rendement DBO5

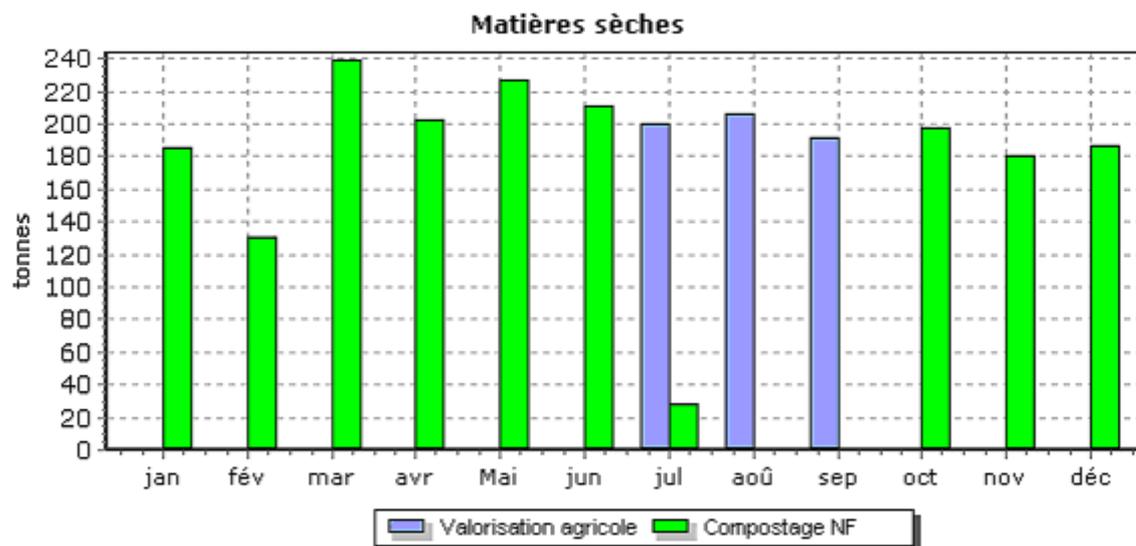


Evolution des charges et du rendement NTK





Boues évacuées par mois



6.5 Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

6.6 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

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

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au
until

2021-08-20

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

This is a certified electronic copy of the original document. The original document is available at www.afnor.com.
This is a certified electronic copy of the original document. The original document is available at www.afnor.com.
AFNOR Certification, 11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 167 000 € - 479 076 002 RCS Biogéry - www.afnor.org

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 167 000 € - 479 076 002 RCS Biogéry - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Red is a certified electronic signature according to www.afnor.org. See for an example of the certification of a signature. The electronic certificate with example of www.afnor.org
affiché en bas à droite de la signature à certifier. Exemple de certification de signature. Modèle de www.afnor.org
Certificat électronique conforme à la norme AFNOR CERTIF 14001. Voir l'exemple de la certification de signature. Modèle de www.afnor.org
AFNOR Certification Standard: AFNOR Certification Standard: CERTIF 14001/AFNOR Certification

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 167 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

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

6.7 Actualité réglementaire 2020

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

Crise Sanitaire

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

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

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

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

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

Plan de relance / Dotation de Soutien à l'Investissement Local (DSIL)

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

Subventions d'investissement

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

Services publics locaux

Commande publique

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

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

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

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

Economie circulaire et lutte contre le gaspillage

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

En particulier, l'article 86 comporte diverses dispositions sur les boues d'épuration. En conséquence, le gouvernement a jusqu'au 1^{er} juillet 2021 pour revoir les référentiels réglementaires, sanitaires et environnementaux, applicables aux boues d'épuration (seules ou en mélange, brutes ou transformées) en vue de leur retour au sol pour leur valorisation agricole. Cette disposition vise à intégrer les connaissances scientifiques les plus récentes dans ces référentiels.

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

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

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

Information relative à l'environnement

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

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

Travaux à proximité des réseaux

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

Instruction budgétaire et comptable

L'arrêté du 17 décembre 2020 (JO du 29 décembre 2020) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

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

Service public de l'assainissement

Révision de la nomenclature IOTA

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

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

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

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

Performance des systèmes d'assainissement

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

- l'analyse des risques de défaillance : l'arrêté étend l'obligation aux réseaux de collecte. Aussi, cette analyse est désormais à réaliser sur l'ensemble du système d'assainissement à des échéances de réalisation variables selon la taille de celui-ci et au plus tard le 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH.
- les diagnostics des systèmes d'assainissement : le diagnostic périodique du système d'assainissement des eaux usées est établi suivant une fréquence n'excédant pas dix ans et l'arrêté revoit les dates échéances pour sa réalisation (le 31/12/2021, pour les systèmes ≥ 10 000 EH, le 31/12/2023 pour ceux ≥ 2000 EH et < 10 000 EH et le 31/12/2025 pour ceux < 2000 EH). Le texte

précise également que ce diagnostic doit donner lieu à un programme d'actions chiffré et hiérarchisé. Il constitue avec ce programme d'actions et le zonage assainissement le Schéma Directeur Assainissement.

- Par ailleurs, le diagnostic permanent est étendu aux systèmes de plus de 2000 EH et les dates d'échéances pour sa mise en oeuvre sont fixées au 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH (respectivement 31/12/2024 pour les systèmes de plus de 2 000 EH)
- Les critères de conformité du système de collecte : les règles définissant la conformité des systèmes de collecte par temps de pluie sont à présent intégrées dans l'arrêté du 21 juillet 2015. L'arrêté reprend dans leur quasi-intégralité les critères énoncés dans l'instruction technique du 7 septembre 2015 ; ce faisant, et contrairement à cette précédente instruction technique, ces critères deviennent pleinement opposables. Notamment, dans les secteurs où la collecte est séparative, en dehors des opérations programmées de maintenance et des circonstances exceptionnelles, les rejets directs d'eaux usées par temps de pluie ne sont pas autorisés.

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

Economie circulaire, production de biogaz

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

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

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

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

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

Assainissement, Biodiversité et Qualité des milieux

Mise à jour des SDAGE pour la période 2022 - 2027

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

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

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

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

Surveillance des milieux aquatiques

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

Eaux de baignade

L'instruction DGS aux ARS n° DGS/EA4/2020/111 du 2 juillet 2020 relative aux modalités de recensement, gestion et classement des eaux de baignade précise les modalités de recensement, d'exercice du contrôle sanitaire et de classement des eaux de baignade qu'il revient aux Agences régionales de santé (ARS) de mettre en œuvre à compter de la saison balnéaire de l'année 2020, en application des dispositions de la directive européenne 2006/7/CE du 15 février 2006. Cette instruction abroge la note d'information DGS/EA4/n°2014/166 du 23 mai 2014 relative aux modalités de recensement, d'exercice du contrôle sanitaire et de classement des eaux de baignade.

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

6.8 Glossaire

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

Abonnement :

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

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

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

Bilans disponibles :

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

Capacité épuratoire :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conformité réglementaire des rejets :

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

DBO5 :

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

DCO :

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

Développement durable :

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

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

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

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

Equivalent-habitant :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Matières sèches (boues de dépollution) :

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

MES :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Réseau de collecte des eaux usées :

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

Station d'épuration (ou usine de dépollution) :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux d'impayés [P257.0] :

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

Taux de réclamations [P258.1] :

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

6.9 Autres annexes

Annexe 1 : Intercalibrations

Annexe 2 : Bilan annuel

Annexe 3 : Détail équipements

Annexe 4 : Exploitation

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com