RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

2025

CA GAP TALLARD DURANCE - JARJAYES

Service Public de l'Eau Potable

VEOLIA

Sommaire

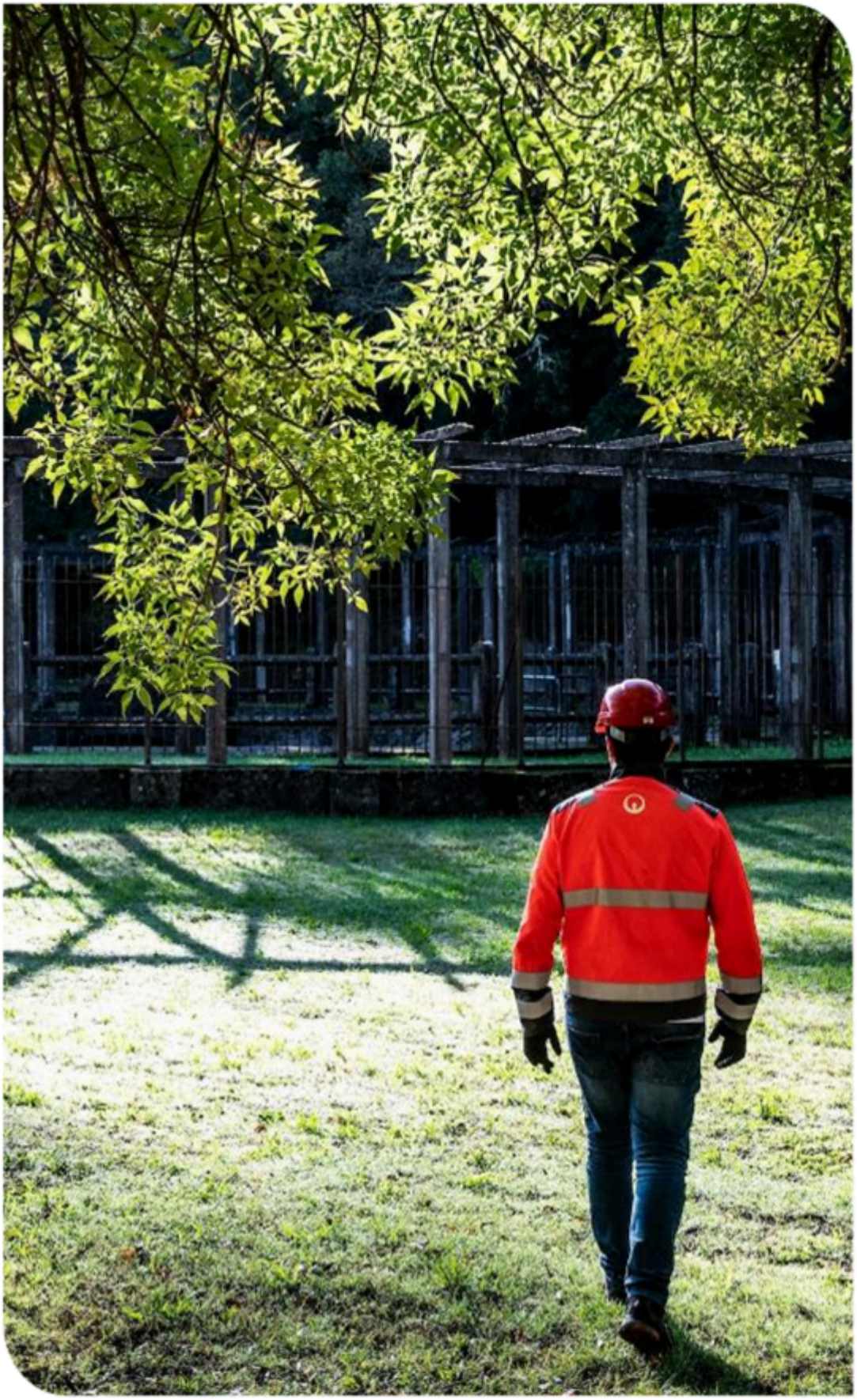
1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE **4**
1.1 Présentation du contrat 5
1.2 Les chiffres clés 6
1.3 Principaux indicateurs réglementaires 7
1.4 Les indicateurs réglementaires 2025 9
1.5 Autres chiffres clés de l'année 2025 10
1.6 L'essentiel de l'année 2025 12
1.7 Un dispositif à votre service 30
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION **36**
2.1 Les consommateurs abonnés du service 37
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous 38
2.3 Données économiques 41
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE **43**
3.1 L'inventaire des installations 44
3.2 L'inventaire des réseaux 46
3.3 Gestion patrimoniale 50
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE **54**
4.1 La qualité de l'eau 55
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau 58
4.3 L'efficacité environnementale 65
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE **66**
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 67
5.2 Situation des biens 69
5.3 Les investissements et le renouvellement 70
5.4 Les engagements à incidence financière 71
6. ANNEXES **74**
6.1 La facture 120 m3 75
6.2 Les données consommateurs par commune 76
6.3 Le synoptique du réseau 77
6.4 La qualité de l'eau 78
6.5 Le bilan énergétique du patrimoine 83
6.6 Les engagements spécifiques au service 84
6.7 Annexes financières 85
6.8 Reconnaissance et certification de service 95
6.9 Assurances 100
6.10 Détail des textes réglementaires 101
6.11 Glossaire 109

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

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

1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE



1.1 Présentation du contrat

Données clés

✔Délégataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✔Périmètre du service	JARJAYES
✔Numéro du contrat	C0920
✔Nature du contrat	Affermage
✔Date de début du contrat	01/01/2025
✔Date de fin du contrat	31/12/2030

Informations contractuelles

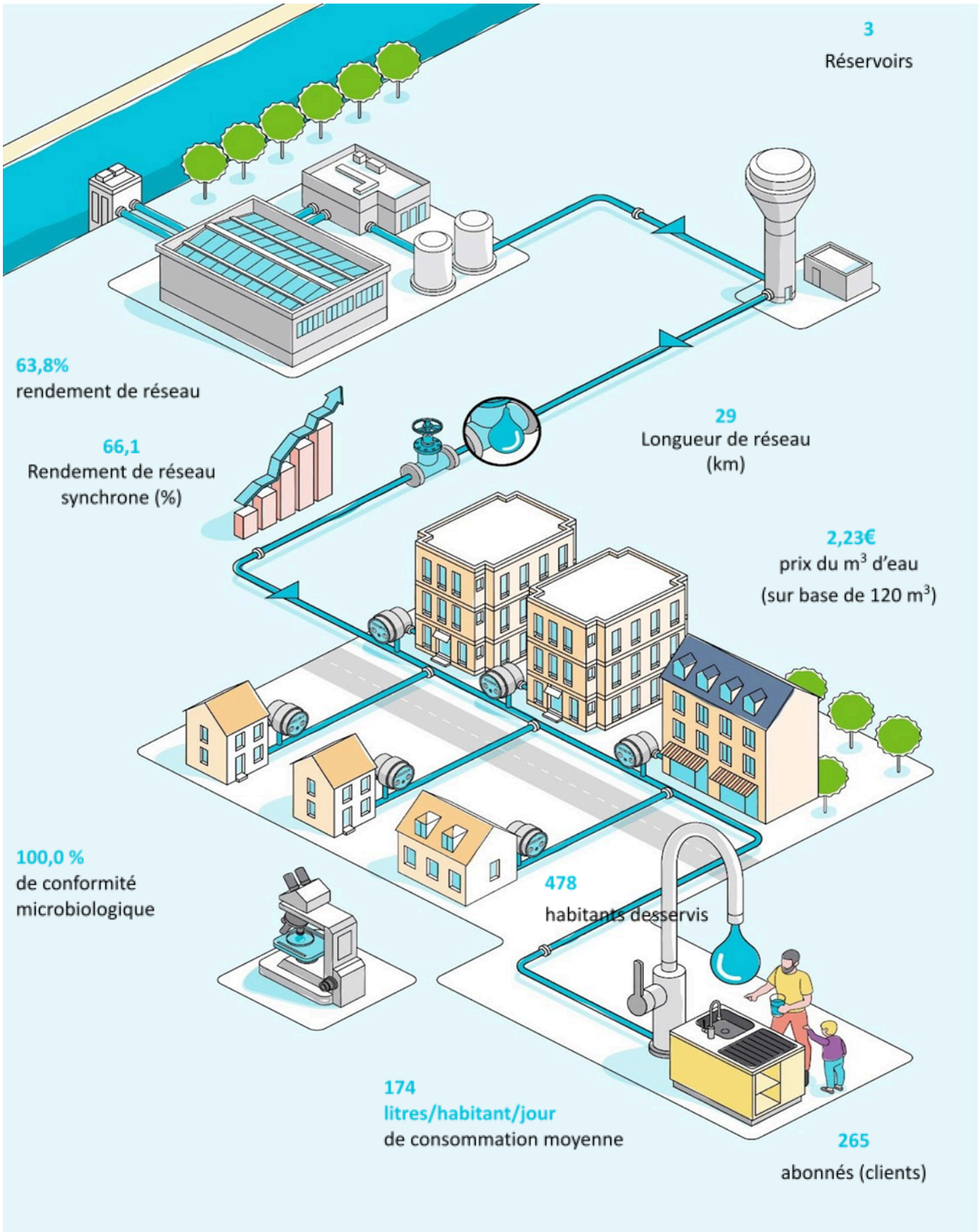
- ***Les engagements vis-à-vis des tiers***

Les différents types d'engagements : CSD, achat d'eau, vente d'eau, convention de facturation, revente d'énergie, convention d'accueil de boue.

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	CC SERRE-PONÇON VAL D'AVANCE	Achat d'eau CC Serre Ponçon Val d'Avance
achat	GAP	Achat d'eau à GAP

1.2 Les chiffres clés

CA GAP TALLARD DURANCE - JARJAYES Service Public de l'Eau Potable



1.3 Principaux indicateurs réglementaires

	2025
D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (u)	478
D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (€\m³)	2,23
D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (jours)	1
P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (%)	100,00
P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques %	100,00
P103.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (ND)	
P104.3 - Rendement du réseau de distribution (%)	63,8
P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)	1,81
P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j)	1,75
P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,00
P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (%)	51
P109.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (€)	0,00
P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (u./1000 ab.)	15,09
P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100
P153.2 - Durée d'extinction de la dette de la collectivité (%)	(*)
P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	1,45
P155.1 - Taux de réclamations (u./1000 ab.)	3,77

(*) Données collectivités
Les codes mentionnés dans le tableau correspondent aux codes des indicateurs SISPEA.

	2025
Tarifs	
VP.177 - Montant HT de la facture 120 m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (€ HT pour 120 m³)	184,58
VP.190 - Montant HT de la part fixe annuelle revenant au délégataire sur la facture au 1er janvier de l'année N+1 (€ HT/an)	60,39
VP.178 - Montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités (€ HT pour 120 m³)	18,00
VP.191 - Montant HT de la part fixe annuelle revenant à la collectivité sur la facture au 1er janvier de l'année N+1 (€ HT/an)	0
VP.213 - Taux de TVA applicable sur l'ensemble de la facture (%)	5,5
VP.214 - Voies Navigables de France (VNF) prélèvements (€HTVA/m³)	0
VP.215 - Agences de l'eau (protection de la ressource) (€HTVA/m³)	0
VP.179 - Montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ (€)	64,70
VP.219 - Autres taxes et redevances applicables sur le tarif (€HTVA/m³)	0
VP.345 (nouveau dès exercice 2024) Agence de l'eau - redevance sur la consommation d'eau potable (€HTVA/m³)	0,3900
VP.346 (nouveau dès exercice 2024) Agence de l'eau – redevance performance des réseaux (€HTVA/m³)	0,0330
Qualité d'eau	
VP.126 - Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques (u)	9
VP.127 - Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non conformes (u)	0
VP.128 - Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques (u)	6
VP.129 - Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non conformes	0

Réseau	
VP.077 -Linéaire de réseau hors branchements (m) (Eau)	28 747
VP.059 - Volume produit (m³)	0
VP.060 - Volume importé (m³)	50 757
VP.061 - Volume exporté (m³)	0
VP.062 - Volume prélevé (m³)	0
VP.220 - Volume de service du réseau (m³)	360
VP.221 - Volume consommé sans comptage (m³)	194
DC.344 - Volume estimé de soutirage en cas d'incendie exceptionnel (m³)	0
ICGPR - Plan des réseaux	
VP.141 - Linéaire de réseaux renouvelés au cours de l'année (quel que soit le financeur) (m)	(*)
VP.236 - Existence d'un plan des réseaux (ND)	10
VP.237 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux (ND)	5
ICGPR - Inventaire des réseaux	
VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux (ND)	Oui
VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	97,21
VP.240 - Intégration, dans la procédure de mise à jour des plans, des informations de l'inventaire des réseaux (ND)	Oui
VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	100,00
ICGPR - Autres éléments de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	
VP.242 - Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes (ND)	10
VP.243 - Inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants (ND)	10
VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (ND)	0
VP.245 - Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique (ND)	10
VP.246 - Inventaire secteurs de recherche de pertes eau (ND)	10
VP.247 - Localisation des autres interventions (ND)	10
VP.248 - Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (ND)	0
VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux (ND)	0

	2025
Abonnés	
VP.056 - Nombre d'abonnés (u)	265
VP.020 - Nombre d'interruptions de service non programmées (u)	4
Financier	
DC.195 - Montant financier (HT) des travaux engagés (€)	(*)
VP.119 - Somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (€)	0,00
VP.182 - Encours total de la dette	(*)
VP.183 - Epargne brute annuelle	(*)
VP.268 - Montant restant impayés au 31/12/N sur les factures émises au titre de l'année N-1 (€)	1 134
VP.185 - Chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12/N (€)	78 148

(*) Données collectivités
Les codes mentionnés dans le tableau correspondent aux codes des indicateurs SISPEA.

1.4 Les indicateurs réglementaires 2025

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2025
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	**478**
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m^3 TTC	Délégataire	**2,23 €uro/m^3**
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service	Délégataire	**1 j**
INDICATEURS DE PERFORMANCE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2025**
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	**100,0 %**
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	**100,0 %**
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	**95**
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution asynchrone	Délégataire	**63,8 %**
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution synchrone	Délégataire	**66,1%**
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	**1,81 m^3/jour/km**
[P106.3]	Indice linéaire d'eau non consommées	Délégataire	**1,75 m^3/jour/km**
[P106.3]	Indice linéaire pertes en réseau synchrone	Délégataire	**1,58 m^3/jour/km**
[P105.3]	Indice linéaire volume non compté synchrone	Délégataire	**1,63 m^3/jour/km**
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	**-**
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	**51 %**
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**0**
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**0**
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	**15,09 u/1000 abonnés**
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	**100 %**
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	**A la charge de la collectivité**
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**1,45 %**
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**3,77 u/1000 abonnés**

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

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

1.5 Autres chiffres clés de l'année 2025

L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2025
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	**0 m³**
VP.059	Volume produit	Délégataire	**0 m³**
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	**50 757 m³**
	Volume mis en distribution (m³)	Délégataire	**50 757 m³**
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	**360 m³**
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	**32 358 m³**
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	**5**
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2025**
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**3**
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**365 m³**
	Longueur de réseau	Délégataire	**29 km**
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	**29 km**
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	**0 ml**
	Nombre de branchements	Délégataire	**236**
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	**0**
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	**0**
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	**1**
	Nombre de compteurs	Délégataire	**264**
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	**34**
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2025**
	Nombre de communes	Délégataire	**1**
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**265**
	- Abonnés domestiques	Délégataire	**265**
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	**0**
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	**0**
	Volume vendu	Délégataire	**32 782 m³**
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	**32 782 m³**
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	**0 m³**
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	**0 m³**
	Consommation moyenne	Délégataire	**174 l/hab/j**
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	**120 m³/abo/an**

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire
(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCÈS Á L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2025
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	**Mesure statistique d'entreprise**
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	**83 %**
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	**Non**
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	**Oui**
LES CERTIFICATS	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2025**
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	**En vigueur**
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2025**
Energie relevée consommée	Délégataire	**1 855 kWh**

1.6 L’essentiel de l’année 2025

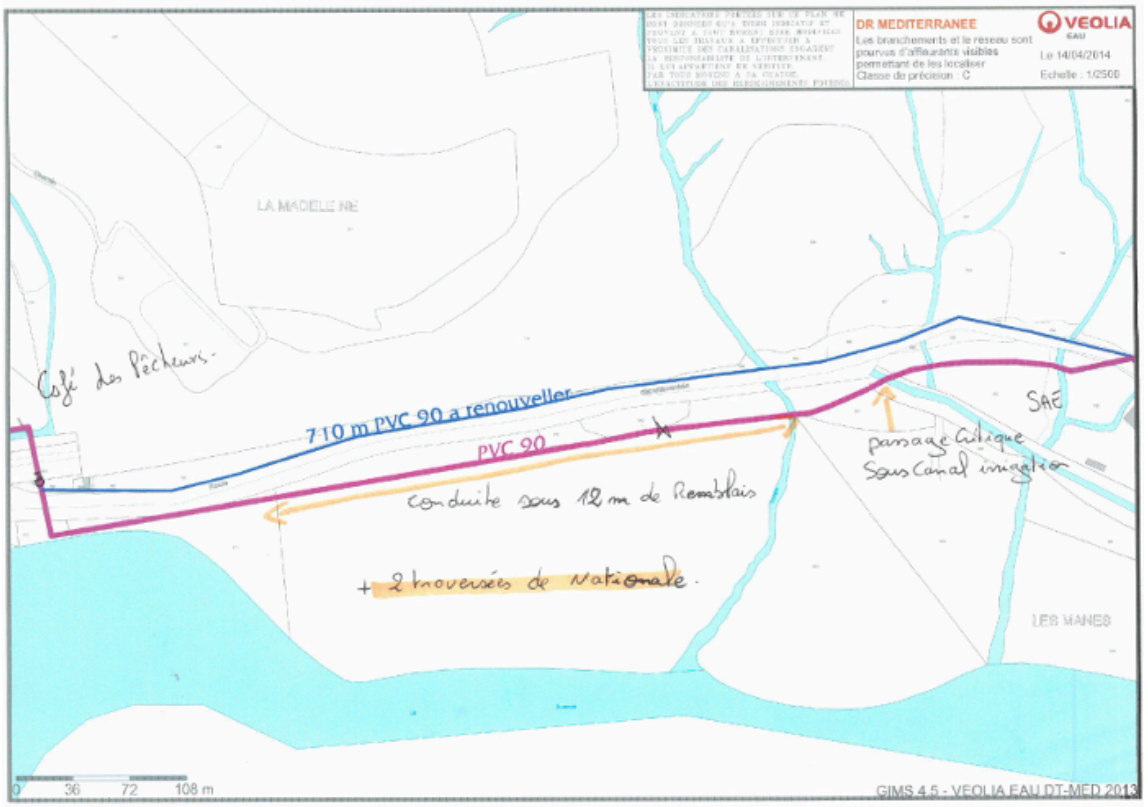
1.6.1 Principaux faits marquants de l’année

Rendement du réseau :

La baisse du rendement du réseau est principalement due aux trois fuites sur canalisation sur le secteur de la roche. Une proposition de renouvellement du tronçon a été réalisée.

1.6.2 Propositions d’amélioration

Travaux de dévoiement de canalisation (problème d’accès aux ouvrages) :

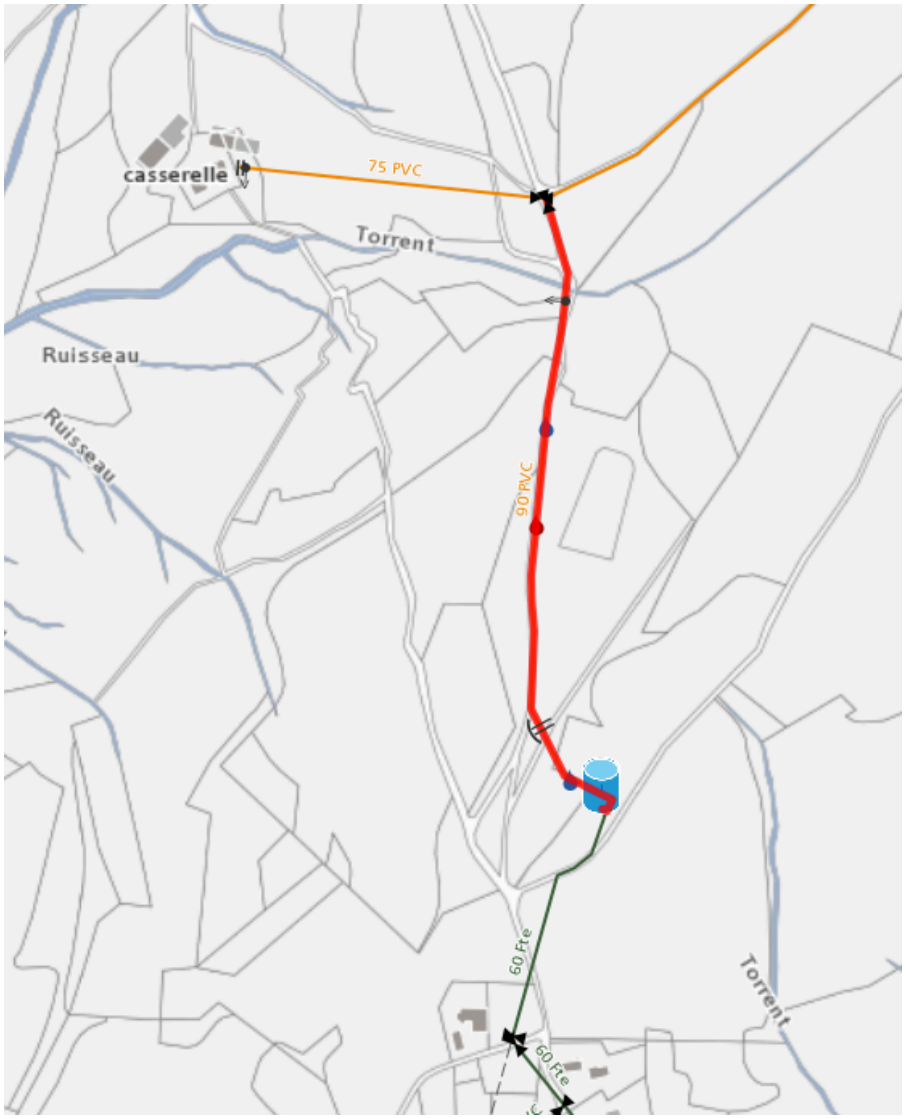


Il est préconisé de renouveler la canalisation qui dessert la Madeleine en bordure de nationale car celle-ci est inaccessible en cas de besoin d’intervention (voir plan ci-dessus).

Réseau :

Mettre en place un débitmètre avec télésurveillance GSM afin de suivre les débits et volumes sur le quartier St Martin.

En 2025 , 3 nouvelles fuites sur la conduite d'alimentation du réservoir de la Roche, il est vivement souhaitable de renouveler ce tronçon en PVC 90 sur 500 ml (Cf plan ci-dessous).

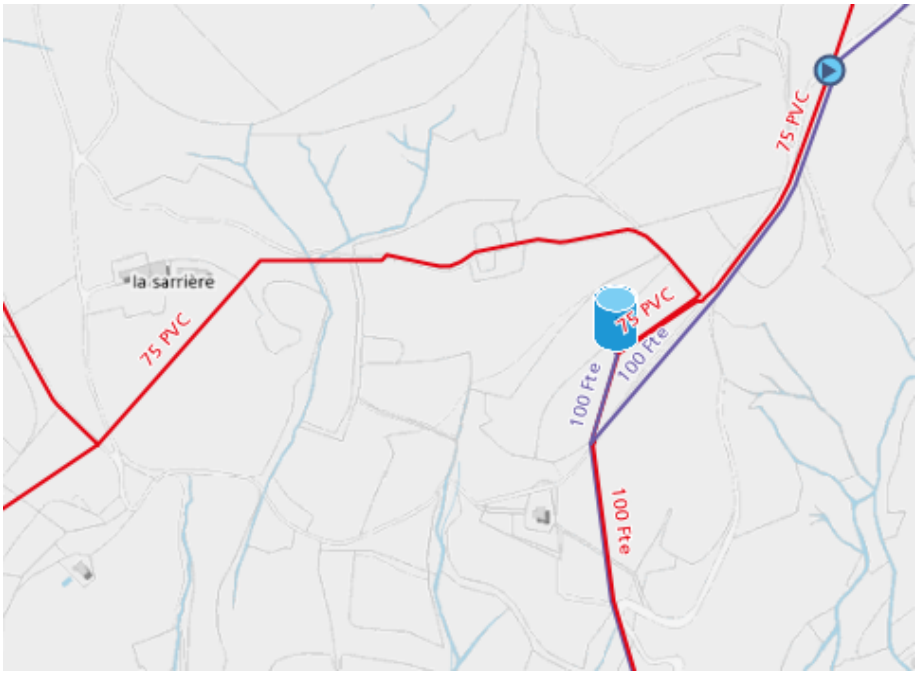


- Le poteau incendie numéro 13 au niveau du lieu-dit Malcor étant hors service, il est conseillé de le remplacer.

Stockage-reprise :

Réservoir des Sarrières :

- Afin de permettre une alimentation plus sûre des secteurs du col de la sentinelle et des Préaux, il est préconisé de réaliser un piquage au fond de la cuve du réservoir.
- Création de bulles d'air causées par le point haut en sortie du réservoir, il faudrait rabaisser le plan altimétrique du réseau en direction de la Sentinelle ou créer un nouveau tracé de canalisation . (Cf plan ci-dessous)



- Le compteur de sortie du réservoir est fréquemment figé par le calcaire. Il est préconisé de le renouveler.

Sujets à engager

1.6.2.1 Réforme des redevances

Le montant de la redevance de performance des réseaux d'eau potable à laquelle vous êtes assujettis depuis 2025 prend également en compte un indicateur de gestion patrimoniale.

Les paramètres pris en compte dans le calcul de cet indicateur concernent tant :

- la connaissance du patrimoine et sa mise à jour (existence de plan de réseau mis à jour régulièrement, connaissance des matériaux, diamètres et dates de pose notamment, présence d'information sur les fuites dans le SIG) ;
- que la mise en place et la réalisation de plans d'actions de recherche de fuites et de renouvellement de canalisations.

Nous sommes à votre disposition pour étudier les solutions les mieux adaptées afin d'optimiser l'impact de cet indicateur sur la redevance de performance des réseaux d'eau potable.

1.6.2.2 Méthode d'établissement des plans de renouvellement par analyse critique

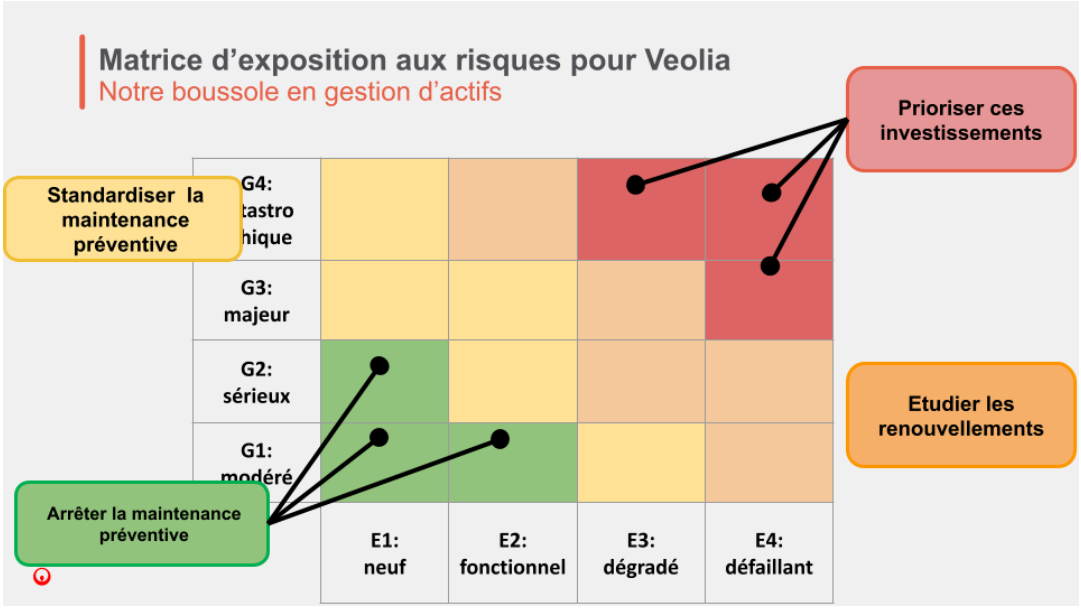
L'évolution du contexte et des enjeux (contractuels, énergétiques, financiers, etc.) et un besoin partagé d'initier une démarche transparente et co-construite dans la gestion patrimoniale des installations d'eau potable que nous opérons, nous incitent à élaborer ou à ajuster les plans de renouvellement sur la base d'éléments objectifs, documentés et partagés.

Ainsi, nous proposons de déployer des analyses de risques afin de disposer d'éléments objectifs d'arbitrage et d'évolutions des pratiques de maintenance et renouvellement.
Ces analyses de risques, menées avec les équipes opérationnelles, proposent d'estimer pour chaque équipement : l'impact d'une défaillance (gravité) et l'état (vétusté, performance, obsolescence).

Nous disposons alors d'une matrice d'exposition des risques (cf. schéma ci-après) pour votre contrat qui propose une stratégie de maintenance et de renouvellement selon 4 niveaux.

Les bénéfices pour votre collectivité :

- meilleure maîtrise des risques ;
- justification objective et transparente des choix de renouvellement ;
- maîtrise des dépenses de renouvellement ;
- partage et codécision dans les arbitrages de gestion patrimoniale.



1.6.2.3 Abandon des technologies RTC, 2G et 3G

Les installations d'eau de tous types utilisent des équipements destinés à communiquer et partager des informations sur le fonctionnement des ouvrages et alerter en cas de dysfonctionnement. Ces données transitent sur des réseaux téléphoniques filaires de type RTC ou des réseaux sans fil.
A la résiliation automatique des services RTC, 2G et 3G les informations des ouvrages d'eau potable concernés par ces réseaux ne pourront plus parvenir aux délégataires et collectivités. Plus aucune alerte ne parviendra pour prévenir d'un manque d'eau par exemple.

L'abandon des technologies cuivre (RTC), 2G et 3G nécessite un remplacement par les équipes Veolia des équipements concernés afin de les basculer sur les nouveaux supports de communication (4G/5G).

A date, l'extinction des services 2G interviendra dès la fin 2026, tandis que la 3G prendra fin en 2028.
La fin des lignes RTC est programmée par zones géographiques, avec des échéances échelonnées jusqu'à 2030.

Nous reviendrons vers vous rapidement pour vous présenter le plan d'actions de remplacement des équipements concernés ainsi que le devis associé.

1.6.2.4 L'OUTIL RESILI'EAU, LA SCORE CARD RÉSILIENCE DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT ET EAU POTABLE

Pour faire face aux changements climatiques, 2 volets indissociables se présentent :

- l'**atténuation** : énergies renouvelables, économie de réactifs, valorisation des déchets, boues, mobilité durable, etc ;
- l'**adaptation** : les services d'eau vont devoir s'adapter à ce changement climatique à court et moyen terme.

Dans le cadre de l'adaptation, le Plan Eau du gouvernement a lancé 53 mesures.

L'outil Resili'Eau répond à la mesure 52 visant à mettre à disposition des collectivités territoriales un outil d'accompagnement à la prise de décision pour prendre la trajectoire d'adaptation des services d'eaux au changement climatique. C'est un outil simple, pédagogique, facile de mise en œuvre qui a été co-construit par Cerema et Veolia.

Il permet une évaluation du niveau de résilience des services d'eau et d'assainissement et identifie les actions à consolider ou réorienter dans le cadre d'une trajectoire de progrès. L'outil permet de faire une analyse 360° des services, en tenant compte des projections climatiques et des projets de territoires, et il permet de définir des solutions d'adaptation des plus opérationnelles aux plus innovantes, organisationnelles ou techniques. L'utilisation de cet outil se fait en proche partenariat avec la collectivité.

L'outil est porté par Cerema et Veolia et est apprécié des Agences de l'Eau.

Les bénéfices pour votre collectivité :

- analyse de situation à date dans une vision 360° (ressources et milieux, systèmes, organisation, crises, stratégie) ;
- identification des actions sans regret à poursuivre et des vulnérabilités à réduire ;
- accompagnement au plan d'actions en fonction du niveau de résilience des services par thématique ;
- aide au confortement de la prise de décision ;
- valorisation des actions engagées auprès des agences de l'eau, des habitants, des services.

1.6.2.5 Sécuriser la production et la distribution d'eau grâce aux Unités Mobiles de Traitement

L'évolution rapide de la situation sur de nombreux sujets de quantité ou de qualité de l'eau nécessite parfois **des interventions rapides** au détriment d'une réflexion approfondie.
Pour éviter cette situation de stress, Veolia dispose d'**Unités Mobiles de Traitement** pour répondre à ces différentes problématiques.

Ainsi ces équipements peuvent utilement permettre :

- de pérenniser l'alimentation en eau et la résilience du territoire ;
- une action rapide à mettre en place en cas de crise ;
- une optimisation des investissements en toute sérénité.

Nous mettons ces équipements à votre disposition si nécessaire afin de faciliter une éventuelle gestion de crise ou une prise de décision en toute sérénité.

1.6.2.6 Sobriété des usages

Afin de faire face aux conséquences du dérèglement climatique, le Gouvernement a annoncé, dans le cadre du Plan Eau de mars 2023, une série de mesures visant un objectif global de réduction de 10% des prélèvements d'eau dans le milieu naturel pour les prochaines années afin de préserver les ressources. Cet objectif général est décliné dans les programmes d'adaptation de chaque Agence de Bassin et vise en particulier les prélèvements réalisés pour produire l'eau potable.

Parmi les différentes mesures annoncées figure notamment l'incitation à des économies d'eau et à la sobriété pour l'ensemble des catégories de consommateurs, qui viendra renforcer la **baisse structurelle des volumes d'eau consommés.** Il est donc nécessaire de définir la trajectoire que souhaite prendre votre collectivité pour l'accompagner et y faire face.

L'incitation et l'accompagnement à la baisse des volumes de consommation peuvent s'établir sur différents axes de travail, sans se limiter aux actions réalisées pour limiter les fuites sur le réseau de distribution :

- l'amélioration de la connaissance des consommations avec la remontée de données télé relevées et la mise à disposition des données de l'observatoire des usages établi par Veolia ;
- la création de **supports de sensibilisation** à destination de l'ensemble des parties prenantes s'appuyant sur les sciences comportementales ;
- la réalisation d'**audits de consommation en eau** pour les grands équipements et bâtiments industriels du territoire et la mise en place de **conventions de sobriété hydrique** ;
- l'accompagnement à l'**équipement en dispositifs hydro-économes** auprès des consommateurs domestiques et bâtiments publics ;
- le développement d'une **ingénierie tarifaire** qui permet de responsabiliser les plus grands consommateurs du territoire.

Sur ce dernier point, il faut aussi anticiper les impacts de la baisse des consommations sur l'équilibre économique du service de l'eau potable (et pour la partie assainissement). **La baisse des volumes engendre une baisse des recettes, ce qui nécessite des ajustements tarifaires, à la fois incitatifs à la baisse des consommations mais aussi préservant une solidarité tarifaire avec les ménages les moins aisés.**

A cet effet, l'observatoire des usages travaille à l'analyse des données de consommation des territoires en général et du **vôtre en particulier**. Les données sont analysées **pour différents segments de consommateurs** (particuliers, habitat collectif, industriels, collectivités).

Veolia est en capacité de vous fournir une analyse historique fine sur plusieurs années ainsi qu'une vision prospective à moyen et long terme. En effet, à travers les expertises en data science et en prospective, des modèles de prédiction, permettant de projeter l'évolution des consommations à horizon annuel mais également à l'horizon de la durée du contrat, ont été élaborés. Grâce à la prise en compte de paramètres tels que la météorologie, la croissance démographique, l'attractivité économique, une appréciation fine des consommations par segments d'usagers est facilitée.
Ces données peuvent ensuite être mises en regard de celles issues d'une projection de l'état de la ressource en eau sur votre territoire.

Plusieurs territoires, de petites collectivités rurales à de grandes métropoles urbaines, ont fait de la sobriété l'un des axes forts de leur service d'eau !
Nous pouvons venir vous en présenter les retours d'expérience et étudier les propositions qui seraient adaptées à votre collectivité.

1.6.2.7 La Réutilisation des Eaux Usées Traitées (REUT) pour développer des eaux alternatives

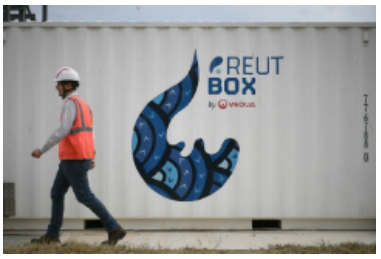
La REUT BOX est une solution innovante de Veolia pour répondre au stress hydrique lié au dérèglement climatique. Il s'agit de pouvoir rapidement proposer une eau de substitution à l'eau potable sur des usages ciblés et d'alléger ainsi la pression sur les ressources naturelles.

La REUT BOX permet de traiter les eaux usées en sortie de station d'épuration (uniquement installée sur des STEP au rejet conforme).

Voici ses principales caractéristiques :

- elle est composée d'une filtration sur média, d'une désinfection UV et d'une chloration avant stockage ;
- elle est intégralement automatisée avec un minimum de besoins d'exploitation ;
- elle a un faible encombrement au sol sur site, proposée soit en skid pour intégration dans des locaux existants, soit en container de 20 pieds.

C'est une solution modulaire, standardisée et évolutive qui permet de s'adapter aux besoins des usages internes comme externes.
Depuis 2022, plusieurs dizaines de collectivités, petites ou grandes, ont engagé la mise en place de REUT BOX pour des usages variés comme :



- substitution de l'eau potable sur une station d'épuration urbaine pour ses usages internes ou pour l'hydrocurage des réseaux d'assainissement ;
- nettoyage de voiries ;
- arrosage de stades, hippodromes, espaces verts et golfs ;
- irrigation de cultures (vignes, oliviers, maraichages, etc.) ;
- protection incendie, réserves en eau ;
- complément d'eau de chaudière, d'eau de process, d'eau de refroidissement pour les industriels implantés sur votre territoire.

La mise en place de ces dispositifs, désormais largement subventionnés par les agences de l'eau, passe par un processus d'autorisations administratives que le plan Eau du gouvernement tend à simplifier.

1.6.2.8 ANTICIPER LES PHÉNOMÈNES MÉTÉOROLOGIQUES IMPORTANTS

L'expertise d'exploitation des installations par Veolia, combinée aux années d'expériences de PREDICT dans l'anticipation et l'assistance au cours d'événements hydrométéorologiques permettent de s'organiser préventivement face à des phénomènes à risques pouvant être dommageables pour l'exploitation des infrastructures du territoire.
L'équipe d'experts PREDICT fournit des recommandations précises et adaptées aux besoins des exploitants Veolia pour l'activation des différents niveaux d'alerte avec des mesures de protection et de sauvegarde spécifiques, validés au préalable avec vos services.

Les bénéfices pour votre collectivité :

- assurer la sécurité des habitants et maintenir la continuité de la circulation routière ;
- garantir la sécurité des opérateurs Veolia en leur fournissant les informations nécessaires pour décider si une sortie d'astreinte est sécurisée ou non ;
- protéger votre patrimoine et les équipements essentiels qui servent à l'exploitation ;
- sécuriser les réseaux et les infrastructures vitales ;
- assurer la continuité du service par l'anticipation et l'organisation préventive ;
- assurer le retour progressif à la normale.

1.6.2.9 ADAPTER LES INFRASTRUCTURES AUX ALÉAS CLIMATIQUES

Déjà une réalité sur le territoire, le changement climatique va avoir dans la durée des répercussions profondes sur le service d'eau potable. Vagues de chaleur, sécheresses, tempêtes et fortes pluies vont en effet se succéder plus fréquemment et plus intensément qu'auparavant, avec des conséquences très concrètes :

- modification de la structure des sols, entraînant une dégradation des canalisations et des bâtis ;
- rupture de télécommunications ou d'alimentation électrique des installations ;
- échauffement des équipements électriques et électromécaniques, pouvant entraîner des départs de feux ou des casses plus fréquentes ;
- raréfaction et dégradation de la qualité de la ressource en eau potable, avec une concentration accrue des polluants dans l'eau ;
- augmentation des besoins de rafraîchissement des populations, avec éventuel risque accru de street pooling ;
- etc.

Il est donc nécessaire de **mettre à jour le schéma directeur du service** pour évaluer les actions à engager à court, moyen et long terme. Cette mise à jour viendra notamment répondre aux mesures 9 et 10 du Plan Eau du Gouvernement, relatives à la déclinaison au niveau de chaque territoire :

- d'un plan d'adaptation au changement climatique ;
- de scénarios prospectifs sur les prélèvements en lien avec les SAGE et PTGE.

Face aux aléas climatiques, de nombreuses solutions et petits travaux sont bénéfiques pour renforcer la résilience des infrastructures du service, installations comme réseaux :

- **protection des automates programmables industriels et autres instruments électroniques sensibles** contre les fortes chaleurs, avec des solutions de monitoring et de rafraîchissement des locaux existants ;
- **protection des infrastructures implantées en lisière ou dans des forêts** à risque d'incendie avec la mise en place de réseaux d'humidification utilisant des eaux recyclées (REUT) ou création de réserves pour les pompiers ;
- **déploiement de solutions pour sécuriser l'approvisionnement en électricité** des installations les plus sensibles : solutions de sobriété énergétique (re-lamping par LED, pose de variateurs de vitesse CEE…), production autonome d'électricité (production solaire, groupes électrogènes…) ;
- **création d'îlots de fraîcheur et déploiement de solutions d'accès à l'eau** dans l'espace public ou les lieux d'habitat précaire ;
- **protection des canalisations contre le retrait gonflement des argiles**, avec des solutions de monitoring et des renouvellements ciblés avec des matériaux adaptés ;
- **protection des installations contre les inondations**, via des solutions de protection physique du bâti, la mise en sécurité des équipements critiques, l'installation de capteurs de niveau d'eau en extérieur, etc. En particulier, une solution de sécurisation physique existe pour les bâtiments les plus sensibles : il s'agit d'une solution technique de protection du bâti, installée autour de l'infrastructure à protéger, qui agit comme une barrière de protection permanente. Son activation est automatique et passive (sans électricité). Ce dispositif préventif dispose d'un atout supplémentaire majeur : il est totalement invisible une fois installé. Innovant et efficace, ce dispositif anti-inondation est adaptable à tous types de constructions en zone à risques. Cette barrière isole de l'eau l'infrastructure pendant toute la durée du sinistre. Déclenché automatiquement lors d'une inondation, il peut aussi inclure un dispositif manuel d'activation en option. Performant en zone inondable, il s'adapte à différents types d'aléa d'inondation : le ruissellement pluvial urbain, les débordements de cours d'eau, les inondations et les submersions marines. C'est un système réutilisable de protection des inondations ;
- **tropicalisation des armoires électriques et des automates**.

1.6.2.10 Nos propositions pour la biodiversité

Face au déclin du vivant, qui est essentiel à la régulation du climat, à la santé et à l'accès à des ressources de qualité, le service d'eau a un vrai rôle à jouer dans la préservation de la biodiversité du territoire.
En raison des importantes surfaces d'espaces verts incluses dans le périmètre du contrat, et dans un souci d'exemplarité du service public, Veolia vous propose d'engager des actions ciblées à l'efficacité éprouvée :

- **réalisation d'un Audit Biodiversité par un tiers expert** pour mieux connaître votre patrimoine naturel, le relier à la trame verte et bleue plus globale du territoire, et in fine cibler les actions à mener pour avoir un effet levier maximal sur la biodiversité et communiquer auprès de vos administrés ;
- **élaboration d'un plan de gestion différenciée des espaces verts**, qui garantit un entretien respectueux de la biodiversité, tout en tenant compte des différents usages des sites ;
- **déploiement du suivi automatisé de la santé des écosystèmes des sites avec LEKO :** fruit d'une collaboration entre Veolia et le Muséum National d'Histoire Naturelle, LEKO est un service qui permet d'écouter la biodiversité autour d'un point donné pour en déduire l'état de santé des écosystèmes. Il s'appuie pour ce faire sur des groupes bio-indicateurs que sont les chauves-souris, les sauterelles et les oiseaux. Grâce à un capteur acoustique qui fonctionne en permanence, les données générées permettent de comparer, dans le temps ou l'espace, l'évolution des communautés de ces espèces bio-indicatrices, et ainsi :
    - d'évaluer les impacts d'aménagements programmés, de changements des modalités de gestion des espaces verts, de changement des systèmes d'éclairage…,
    - de cataloguer une partie du patrimoine biodiversité, pour permettre notamment la prise en compte des espèces les plus menacées.

  Un affichage web permet de suivre dans le temps de valoriser les résultats obtenus. Les données collectées sont versées à l'inventaire national du patrimoine naturel ;
- **mise en œuvre d'aménagements techniques légers pour la faune ou de projets de végétalisation**, sur la base des résultats de l'Audit biodiversité : nichoirs à oiseaux, gîtes à chauves-souris, chandelles à pollinisateurs, passages pour la petite faune, espaces de renaturation, plantation de haies… ;
- **prise en compte du risque de pollution lumineuse** générée par le service d'eau, grâce à une cartographie des éclairages extérieurs des sites permettant de cibler les sites et les actions les plus pertinents dans un double souci de préservation de la biodiversité et d'économies d'énergie !

1.6.2.11 Réduire ses consommations énergétiques

Veolia Eau France est certifiée ISO 50 001 pour son système de management de l'énergie.
Dans ce cadre, un plan d'actions national 2024-2027 fixe des objectifs de gains énergétiques en fonction de différents leviers actionnables.
Ainsi, après étude de chacun de ces leviers, des actions sont menées si elles s'avèrent utiles et favorables à l'environnement. Cela peut concerner le renouvellement de pompes ou des optimisations de pilotage des installations.
Les actions menées pour l'amélioration du rendement de réseau permettant également de réduire les consommations énergétiques.

Au-delà des actions classiques d'optimisation énergétique, le marché de l'électricité est de plus en plus dynamique et volatile.

1.6.2.12 Produire des énergies locales pour maitriser ses coûts d'énergie et réduire son empreinte carbone

Comme pour la réduction des consommations énergétiques, Veolia Eau France est votre partenaire pour saisir les opportunités de production d'énergies renouvelables et locales.

La mise en place d'une centrale solaire, c'est une énergie :

- compétitive sans subvention partout en France ;
- locale, bas carbone et décentralisée ;
- qui réduit le risque d'exposition au marché de gros et rend le service plus résilient et indépendant des énergies fossiles.

C'est un projet concret et exemplaire qui s'inscrit dans les ambitions de transition énergétique portées dans le PCAET.

Une centrale solaire couplée à un fonctionnement sur les heures solaires (8h - 18h) permet de produire jusqu'à 25% de la consommation des sites. Veolia vous accompagne sur l'ensemble de cette chaîne de valeur.

1.6.2.13 SOLUTIONS DE MESURE DES EAUX ACTUELLEMENT CONSOMMÉES SANS COMPTAGE

L'optimisation du montant de la redevance de performance des réseaux d'eau potable à laquelle vous serez assujettis à partir de 2025 passera notamment par un comptage des eaux actuellement non comptées.

Comptage des eaux utilisées pour les chantiers : Mobil'Eau

Ce dispositif innovant de comptage mobile, mis au point en exclusivité par Veolia, permet la régularisation d'un approvisionnement temporaire en eau (chantiers...). Mobil'eau permet de :

- comptabiliser et enregistrer la consommation d'eau ;
- transmettre quotidiennement les données ;
- utiliser les données pour la facturation ou le service.

Les entreprises récupèrent les mallettes directement dans nos locaux avant le démarrage de leur chantier, et les restituent en fin de chantier. A chaque fois qu'ils croisent une entreprise de travaux, les techniciens communiquent sur Mobil'eau pour mieux faire connaître le dispositif.

La surveillance des volumes Incendie : Apilink

Les poteaux incendie du territoire présentent un double risque pour le service :

- la **non-comptabilisation des volumes utilisés** : en effet, ils ne disposent pas de systèmes de comptage, bien qu'étant sous pression d'eau permanente et alimentés par le réseau d'eau public ;
- des **impacts potentiellement sévères sur les réseaux en cas d'utilisation illicite** par des personnes non compétentes :
  - fragilisation des canalisations par la génération de phénomènes transitoires, notamment lors des opérations de fermetures brusques des poteaux ;
  - pollution des réseaux : les poteaux incendie n'ont pas de clapet anti-retour ;
  - dégradation de la qualité de l'eau, les survitesses engendrées par les tirages favorisant le décrochage et la mise en suspension de particules en réseau.

Ces dispositifs de surveillance connectés détectent l'ouverture et la fermeture des poteaux, et calculent les volumes consommés.

Grâce à APILINK, la collectivité bénéficie d'une meilleure connaissance du patrimoine et des comportements.

1.6.2.14 Surveillance des réseaux pour préserver la ressource et le patrimoine

Pilotage par la réduction de la pression de distribution

La modulation des pressions constitue un moyen d'action imparable pour protéger les réseaux.
L'enjeu est de maintenir la pression la plus basse possible dans le temps sans jamais impacter l'usager.
Plus le pilotage est fin, plus les économies réalisées sont importantes, grâce à la baisse des fuites.
En réduisant la pression interne des canalisations, la durée de vie du patrimoine est très nettement augmentée.

De nouveaux capteurs pour détecter les phénomènes transitoires

Les phénomènes transitoires de pression sont des phénomènes de très courte durée mais de forte intensité. Provoqués par les systèmes de pompage des usines ou par certains équipements de process industriels, ils sur-sollicitent le réseau et à long terme accentuent sa fragilité.

Pour le service, le système d'alimentation et les industriels représentent un risque particulier. Les **loggers Syrinix Pipeminder** identifient ces phénomènes et permettent de déclencher les actions correctives au plus vite. La campagne d'identification se déroule en 2 étapes :

- **Étape 1 :** durant les premiers mois, réalisation d'une campagne de mesure itinérante pour évaluer le nombre de phénomènes présents à l'échelle du territoire, leur localisation et leur intensité. Cette campagne a deux objectifs :
    - préconiser le renouvellement ou l'ajustement éventuel d'équipements ciblés ;
    - valider le choix des régulateurs de pression qui feront l'objet d'un suivi permanent de la pression.
- **Étape 2 :** les appareils sont ensuite installés à demeure sur les points qui sont apparus comme les plus sensibles, tout en pouvant rester mobilisés pour d'autres mesures ponctuelles.

L'identification et la correction immédiate des phénomènes transitoires garantit la limitation des sinistres et la préservation de son patrimoine.

Mieux détecter les fuites

Pour améliorer la performance du réseau, il est essentiel de réduire au maximum le délai entre l'apparition et la détection des fuites. Pour ce faire, Veolia vous propose un nouveau type de compteurs à ultrasons innovants **Kamstrup**. Ils détectent les fuites sur le branchement en amont du compteur.

Cette solution révolutionnaire offre une mise sous surveillance des branchements optimisant ainsi le programme de renouvellement.

Avec la capacité de détecter les fuites sur les branchements dès leur apparition, la politique de renouvellement devient plus fine et plus crédible.

1.6.3 Évolutions réglementaires et à venir

L'année 2025 a été marquée par la publication de textes législatifs et réglementaires particulièrement structurants, ainsi que par des échéances clés pour l'avenir des services d'eau à court et moyen termes.

Ces évolutions législatives et les échéances à venir nécessitent une attention particulière pour assurer la pérennité et l'adaptation des services d'eau, plus particulièrement les enjeux relatifs à la qualité de l'eau.

Vos interlocuteurs se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur leurs conséquences particulières pour votre service.

DES ÉCHÉANCES STRUCTURANTES POUR LES SERVICES DE L'EAU

- Réforme anti-endommagements sur les réseaux non-sensibles
- Nouvelles modalités de réalisation de repérage de l'amiante avant travaux
- Évolution du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine
- Mise en place obligatoire d'un Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau (PGSSE) à compter de 2027
- Entrée en vigueur de la réforme des redevances des agences de l'eau
- Transposition de deux directives européennes en droit français sur la résilience des services d'eau et la cybersécurité

COMMANDE PUBLIQUE

- Nouveaux seuils européens applicables au 1er janvier 2026
- Nouveaux seuils pour le Code de la Commande Publique (CCP) effectifs en 2026.
- Simplification du code de la commande publique

Le détail des évolutions réglementaires est disponible en annexe. Nous développons ci-après les enjeux relatifs à la qualité de l'eau.

QUALITÉ DE L'EAU : un sujet réglementaire médiatique
La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) entre désormais en vigueur.
Cette entrée en application survient alors que les sujets des substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS'), des métabolites de pesticide ou la présence de chlorure de vinyle monomère ont jalonné l'année 2025 : sur le plan législatif, réglementaire, institutionnel, voire médiatique.

CONTRÔLE SANITAIRE DES EAUX DESTINÉES A LA CONSOMMATION

À partir de janvier 2026, la transposition française de la directive européenne 2020/2184 entraîne une évolution significative du contrôle sanitaire de l'eau potable en France. Cette réforme, concrétisée par l'entrée en vigueur de l'arrêté du 30 décembre 2022, impose de nouvelles exigences en matière de prélèvements et d'analyses pour les EDCH.
Les principaux changements incluent :

- Surveillance élargie à de nouveaux paramètres et approche par les risques : un suivi renforcé est requis, notamment pour plusieurs substances émergentes comme, par exemple, les PFAS le Bisphénol A, les acides haloacétiques ou les chlorates ;
- Nouvelles fréquences d'analyses du contrôle sanitaire selon la population rattachée aux installations ou aux Unités de Distribution (UDI).

PLAN DE GESTION DE LA SÉCURITÉ SANITAIRE DE L'EAU (PGSSE)

Le plan de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) est une mesure "phare" rendue obligatoire par la transposition de la directive européenne sur l'eau potable en droit français.

L'élaboration du PGSSE relève de la responsabilité de la personne responsable de la production et de la distribution de l'eau (PRPDE) avec une première échéance en juillet 2027 pour réaliser la 1ère partie du PGSSE « zone de captage » et une seconde, en janvier 2029, pour finaliser le PGSSE complet (volet production et distribution). Pour le chlorure de vinyle monomère (CVM), l'instruction de la DGS aux ARS du 29 avril 2020 précise déjà les mesures préventives et correctives que les services doivent mettre en œuvre sans attendre l'échéance du PGSSE "système de distribution" de janvier 2029.

La gestion préventive des risques répond à l'objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance, assimilable à une vérification permanente de la qualité de l'eau qui relève également de la responsabilité du service public d'eau.

PFAS

Sur le plan législatif, la loi 2025-188 du 27 février 2025 (dite "PFAS-Thierry") vise à protéger la population des risques liés aux substances perfluoroalkylées et polyfluoroalkylées (PFAS). Cette loi introduit les dispositions suivantes :

- Le décret 2025-1287 du 22 décembre 2025 est venu préciser la liste des substances PFAS incluses dans le contrôle sanitaire de la qualité des eaux potables réalisé par les ARS. Cette liste comprend le 20 PFAS de la Directive européenne que les ARS ont progressivement intégré à leur contrôle sanitaire courant 2025. Elle comprend également deux nouveaux PFAS, à savoir, le 6:2 FTSA et, surtout, le TFA (acide trifluoroacétique) considéré comme un PFAS à chaîne ultra-courte. Ces deux dernières substances intégreront le contrôle sanitaire au 1er janvier 2027 ;
- Le décret 2025-1376 du 28 décembre 2025 liste les produits de grande consommation (vêtements, chaussures, cosmétiques et farts de skis) soumis à l'interdiction de contenir des PFAS au-delà de l'état de traces.
- Le décret n° 2025-958 du 8 septembre 2025 fixe une trajectoire nationale de réduction progressive des rejets aqueux de substances PFAS des installations industrielles, de manière à tendre vers la fin de ces rejets dans un délai de cinq ans.
- L'obligation pour les ARS de rendre public les résultats de leur programme d'analyse des PFAS dans les EDCH et les eaux en bouteille (art.5). De même, l'obligation pour la DGS d'établir un bilan annuel dédié aux PFAS dans les EDCH ;
- L'instauration, par décret à publier, d'une redevance pour pollution aqueuse rejetée pour les ICPE soumises à autorisation à hauteur de 100 € par 100 g de PFAS rejetés ;
- Sous un an, élaboration d'un plan d'action interministériel pour le financement de la dépollution des eaux destinées à la consommation humaine gérées par les collectivités territoriales responsables des services publics d'eau potable et d'assainissement ;

Sur le plan réglementaire, l'instruction DGS/EA4/2025/22 en date du 19 février 2025 (BO du 28/02/25) précise la gestion des risques sanitaires liés aux PFAS dans les EDCH.

Pour le paramètre PFAS-20 (somme des 20 PFAS) et dans l'attente des résultats de l'expertise sanitaire de l'Anses en cours, il est demandé aux ARS :

- de mettre en œuvre le suivi de la qualité de l'eau sur l'ensemble du territoire pour mi-2025 (en s'appuyant notamment sur les résultats acquis par les PRPDE et déjà transmis aux ARS) ;
- de caractériser une situation de non-conformité sur la base de a minima 10 analyses répartis sur 2 saisons (réalisées sous maximum 3-4 mois) ;
- de contrôler que les PRPDE mettent en œuvre les plans d'actions nécessaires pour assurer un retour à la conformité de **l'ensemble des NC (non-conformités) déjà identifiées pour le 12/01/26**, avec un focus particulier en cas de présence de PFOA et PFOS

Pour les composés PFAS-4 (PFOA ; PFNA ; PFHxS ; PFOS), une action est demandée pour inviter les PRPDE à "rechercher des solutions permettant d'atteindre les niveaux **les plus bas possibles**"

Pour le TFA, dans l'attente des travaux scientifiques en cours, la DGS préconise les mesures de gestion adoptées en Allemagne en 2023, à savoir, l'utilisation de la valeur sanitaire indicative de 60 µg/L avec une définition d'une trajectoire de réduction vers une concentration inférieure à 10 µg/L."

Sur le plan scientifique, à l'automne 2025, l'Anses a publié deux séries de travaux, à savoir :

- Dans le cadre du plan interministériel PFAS, une proposition de stratégie de surveillance des PFAS dans les différents compartiments environnementaux (EDCH, eau superficielle, eau souterraine, boues d'épuration, aliments, etc). Ces travaux s'accompagnent de la publication de nouvelles Valeurs Guides Sanitaires (VGS) pour trois PFAS dont celle pour le 6:2 FTSA qui sera intégré au Contrôle Sanitaire des ARS au 1er janvier 2027 (VGS de 1,7 µg/L)
- Les résultats de la campagne exploratoire des PFAS réglementés et émergents réalisée durant l'année 2024 sur plus de 600 sites. Cette campagne confirme que les dépassements de la limite de qualité réglementaire de 0,1 µg/L associée au paramètre PFAS-20 (somme des 20 PFAS) restent exceptionnels (moins de 2% des sites analysés). Le résultat marquant de cette campagne réside **dans la fréquence de détection du TFA, au-delà de 90 % des sites**, sans toutefois dépasser la valeur sanitaire indicative de 60 µg/L actuellement en vigueur.

MÉTABOLITES DE PESTICIDES

Le bilan de la qualité de l'eau distribuée pour l'année 2024 établi par la DGS (mis en ligne le 16 décembre 2025) dresse le constat que 71,5 % de la population, soit environ 48,19 millions d'habitants, a été alimentée en 2024 par de l'eau en permanence conforme aux limites de qualité en pesticides et/ou métabolites de pesticide. Deux avis de l'Anses ont été publiés durant l'année 2025. Inversement, ce résultat indique que 28,5 % de la population ont pu être temporairement alimentés par une eau dépassant la limite de qualité en pesticides ou en métabolites de pesticide.

CAPTAGES SENSIBLES

Dans le cadre de la transposition de la directive européenne sur la qualité des EDCH, un arrêté interministériel viendra préciser **la définition des captages sensibles** aux pollutions diffuses d'origine agricole ou industrielle. Pour les captages qui seront considérés comme sensibles, les services en charge de la production de l'eau devront assumer de facto la compétence de préservation de la ressource en eau et bénéficieront pour celà du soutien des autorités publiques (préfets) afin de mettre en œuvre des plans d'actions adaptés.

Les critères de définition des captages "sensibles" constituent l'un des deux axes de travail du Groupe National Captages qui a été relancé en mars 2025 par les ministères de la santé, de l'environnement et de l'agriculture.

Compte-tenu du bilan de la qualité de l'eau distribuée pour l'année 2024 établi par la DGS (cf supra), la publication de la réglementation sur les "captages sensibles" est très attendue par de nombreux services d'eau. Cette publication est susceptible de survenir durant l'année 2026.

1.7 Un dispositif à votre service

1.7.1 Votre lieu d'accueil

15 Avenue des métiers
BP 164
05005 GAP CEDEX

Du lundi au vendredi sauf le mercredi
De 8h30 à 12h00
Et sur rendez-vous de 13h30 à 15h30

Accueil téléphonique : Centre Service Client : 0.969.329.328

Durant la crise sanitaire, les modalités d'accueil clientèle ont été modifiées afin de garantir la sécurité de tous.

1.7.2 Toutes vos démarches sans vous déplacer

VEOLIA EAU
09 69 329 328*
24h/24 – 7j/7
*nouveau numéro d'appel non surtaxé

1.7.3 Les interlocuteurs Veolia à vos côtés

LA RÉGION MÉDITERRANÉE

La **Région MÉDITERRANÉE** est découpée en **6 TERRITOIRES**

Cette nouvelle organisation permet une grande réactivité au plus près du terrain, en maintenant la proximité des relations avec les partenaires institutionnels et les administrations qui interviennent dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, et conserve une mutualisation des connaissances entre les Territoires et la Région.

LE TERRITOIRE PROVENCE - ALPES :

L'équipe qui compose le **Territoire PROVENCE - ALPES** est pluridisciplinaire. Elle compte des experts, des techniciens, des ingénieurs responsables d'exploitation, des ingénieurs spécialisés dans le **traitement des eaux, la maintenance**, **l'instrumentation** et **l'analyse**.

La différenciation commerciale est de disposer, au sein d'une structure unique locale au plus prêt de nos clients, l'ensemble des ressources humaines techniques, commerciales, d'expertises et d'exploitation.

Cette structure dédiée de **140 agents**, dont plus de **20% de l'effectif sont des ingénieurs ou des experts**, peut également s'appuyer, notamment en gestion de crise, sur les structures de la Région Méditerranée basée à Marseille.

- **Le service des Alpes et ses équipes**

Le service des alpes est composé d'une équipe de **40 salariés** formés pour vous accompagner dans vos problématiques de gestion de l'eau et de l'assainissement.

En charge des contrats eau et assainissement sur plusieurs communes et regroupements de communes des Départements des Hautes Alpes et des Alpes de Haute Provence, le service Alpes dispose des compétences et des matériels nécessaires pour mener à bien sa mission de délégataire de service public.

Les sites sont implantés au plus près des installations dont nous assurons la gestion. Notre maillage territorial permet à chaque Collectivité couverte d'être située à moins de 30 km d'une implantation locale de Veolia Eau.

Pour apporter des réponses adaptées aux problématiques locales de ses clients, nous nous appuyons sur un professionnalisme toujours accru de ses équipes.

Le service Alpes, soutenu par les équipes R&D de Veolia Eau, est mobilisé pour préparer le territoire de demain. Une part croissante de l'activité est dédiée à l'innovation et à la mise en œuvre de processus nouveaux apportant des solutions adaptées.

L'Organisation du service

L'ensemble du périmètre géographique des alpes est couvert par :

<u>Un service consommateur</u> : qui accueille et accompagne nos clients dans leurs démarches quotidiennes de gestion de la facture d'eau, de création de branchement et le suivi des évènements en temps réel sur le réseau.

<u>Un service des opérations</u> : qui accompagne les collectivités et les exploitants pour mener à bien le reporting, les projets techniques, le suivi de la qualité et les actions sécurité.

2 **<u>Unités opérationnelles Locales organisées par entités géographiques</u>** :

- Une Unité opérationnelle Gap Durance avec 1 lieu d'embauche et accueil consommateurs à Gap

- Une Unité opérationnelle Ubaye - Embrun assainissement avec 2 lieux d'embauche à Barcelonnette et Embrun

Les équipes des Unités opérationnelles assurent l'exploitation, l'entretien et la maintenance :

- Des captages et forages,
- Des usines de traitement d'eau potable,
- Des réservoirs,
- Des surpresseurs,
- Des postes de relèvement,
- Des stations d'épuration,
- De l'instrumentation des réseaux.

Et gèrent également :

- l'exploitation, l'entretien, les réparations et le renouvellement des réseaux,
- la réalisation des travaux de canalisations,
- Le suivi des rendements de réseau,

les interventions consommateurs de terrain.

En tout :

- **34** usines de dépollution
- **64** points de production d'eau potable
- **818** Km de réseaux d'eau potable
- **237** km de canalisations d'assainissement

Les services de l'échelon Territoire gèrent les fonctions support et les services centraux qui assurent des missions permanentes d'assistance, d'expertise et de contrôle.

Management intégré

Le service Alpes a mis en place un programme ambitieux sur ce thème, il porte une triple certification :

- **ISO 9001,**
- **ISO 14001,**
- **ISO 50001,**

Ces certifications garantissent à nos clients un service de très haute qualité.

2.

LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION

2.1 Les consommateurs abonnés du service

Le nombre d'abonnés

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

	2025
Nombre total d'abonnés (clients)	265
Particuliers et municipaux	265

Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2025
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	59
Nombre annuel de demandes d'abonnement	14
Taux de clients mensualisés	36,3 %
Taux de clients prélevés hors mensualisation	22,3 %
Taux de mutation	5,5 %

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

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

- ***Notre volonté d'ancrage territorial***

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

Veolia dispose de **8 centres de Relation Client implantés en France et répartis sur le territoire** : Liévin, Vaulx en Velin, Montpellier, Caen, Metz, La Rochelle, Toulouse, Chalon-sur-Saône.

- ***La multiplicité de nos contacts avec les consommateurs***

Que les demandes des consommateurs soient exprimées par téléphone, courrier, mail, et quel qu'en soit le motif, elles sont systématiquement enregistrées et qualifiées par les conseillers consommateurs.

Le suivi des demandes clients est ainsi total, les conseillers pouvant aisément avoir connaissance des précédentes demandes d'un consommateur ou bien le renseigner sur leur instruction.

Canaux de communication utilisés par les consommateurs

Canal du contact	Principales caractéristiques
Téléphone	73
Internet	4
Courrier	0
Visite en Agence	14

Objet des demandes des consommateurs

Motif de la demande	Nombre de demandes traitées
Abonnement et Résiliation	16
Facture et Paiement	37
Qualité de l'eau	1
Intervention	35
Branchement	0
Service et divers	3

- ***À l'écoute des usagers***

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services.
Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations.

Le tableau ci-dessous présente les taux de satisfaction à l'échelle nationale.

	2025
Satisfaction globale	83
La continuité de service	91
La qualité de l'eau distribuée	81
Le niveau de prix facturé	61
La qualité du service client offert aux abonnés	80
Le traitement des nouveaux abonnements	87
L'information délivrée aux abonnés	77

- ***Engagements de service***

Nos 8 engagements témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de l'eau et de celle de tous les services qu'attendent les consommateurs. Qu'il s'agisse d'intervenir quand ils ont besoin de nous, de les aider à gérer leurs budgets eau, de les accompagner dans l'adaptation à la transition écologique ou de mettre à leur disposition tous les canaux d'échanges dont ils souhaitent disposer.

Ces engagements sont détaillés sur le site internet eau.veolia.fr.

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

La continuité du service public est un élément majeur de satisfaction des consommateurs.
Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En «Annee_N», ce taux pour votre service est de 15,09/ 1000 abonnés.

	2025
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	**15,09**
Nombre d'interruptions de service	4
Nombre d'abonnés (clients)	265

2.3 Données économiques

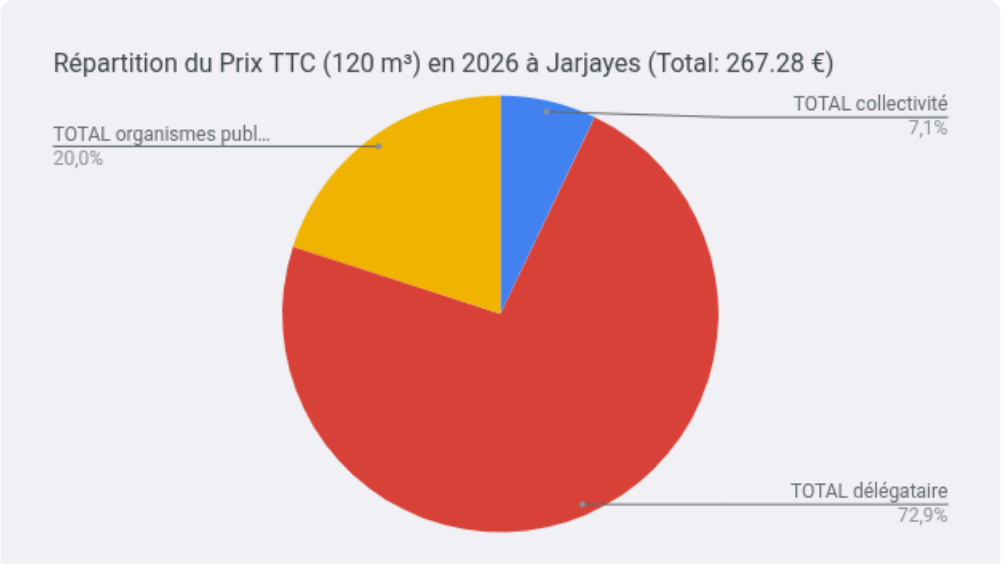
2.3.1 La facture 120 m³

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

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

Redevances	Pu au 01/01/25	m3	montant ht au 01/01/25	montant ttc au 01/01/25	Pu au 01/01/26	m3	montant au 01/01/26	taux tva	montant ttc au 01/01/26	N/N-1
Eau Abonnement	60,00	1	60,00 €	63,30 €	60,39	1	60,39 €	5,50%	63,71 €	0,66%
Eau Consommation	1,0282	120	123,38 €	130,17 €	1,0349	120	124,19 €	5,50%	131,02 €	0,66%
TOTAL délégataire			**183,38 €**	**193,47 €**			**184,59 €**		**194,74 €**	**0,66%**
Eau Consommation	0,1500	120	18,00 €	18,99 €	0,1500	120	18,00 €	5,50%	18,99 €	0,00%
TOTAL collectivité			**18,00 €**	**18,99 €**			**18,00 €**		**18,99 €**	**0,00%**
Consommation agence de l'ea	0,4300	120	51,60 €	54,44 €	0,3900	120	46,80 €	5,50%	49,37 €	-9,30%
performance des réseaux eau	0,0100	120	1,20 €	1,27 €	0,0330	120	3,96 €	5,50%	4,18 €	230,00%
TOTAL organismes publics			**52,80 €**	**55,70 €**			**50,76 €**		**53,55 €**	**-3,86%**
TOTAL TTC				**268,16 €**			**253,35 €**	**13,93 €**	**267,28 €**	**-0,33%**
M3 TTC pour 120 m3				**2,235 €**					**2,227 €**	**-0,33%**

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



Les factures type avec le service assainissement sont présentées en annexe.

2.3.2 Les échéanciers de paiement

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

	2025
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	2

2.3.3 Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]

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

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

En 2025, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

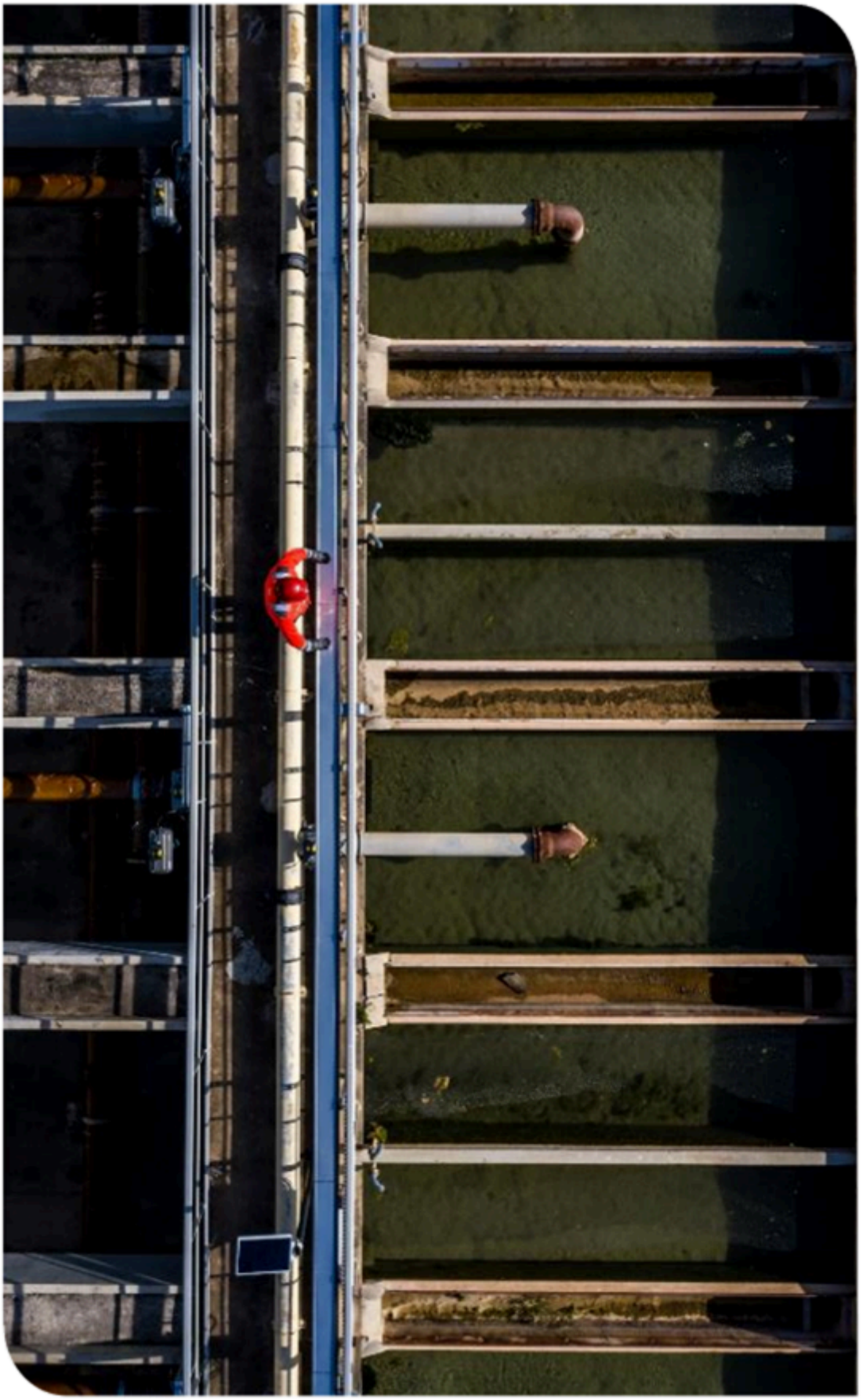
Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci-après :

	2025
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	32 782

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 109.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

3.

LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE



3.1 L’inventaire des installations

3.1.1 La protection des ressources en eau

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d’eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L’indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service **[P108.3]** permet d’évaluer ce processus.

	2025
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	**51 %**

Pour chaque installation de production, cet indice se décompose de la façon suivante :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable	2025
CC SERRE-PONCON VAL D'AVANCE	50 %
GAP	80 %

3.1.2 Les installations

Cette section présente la liste des installations de prélèvement et de production associées au contrat.

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir La Roche	15
Réservoir Le Village Bourg	50
Réservoir Sarrieres	300
Capacité totale	**365**

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Surpression des Préaux	4

3.1.3 Les opérations de maintenance des installations

Les opérations de lavage de réservoir réalisées sont décrites dans le tableau ci dessous :

Nom du réservoir	Date de nettoyage	Commentaires
LE VILLAGE	17/12/2025	Lavage
LA ROCHE	17/12/2025	Lavage
SARRIERES (300)	18/12/2025	Lavage

3.2 L'inventaire des réseaux

3.2.1 Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

Cette section présente la liste :

des réseaux de distribution,

des équipements du réseau,

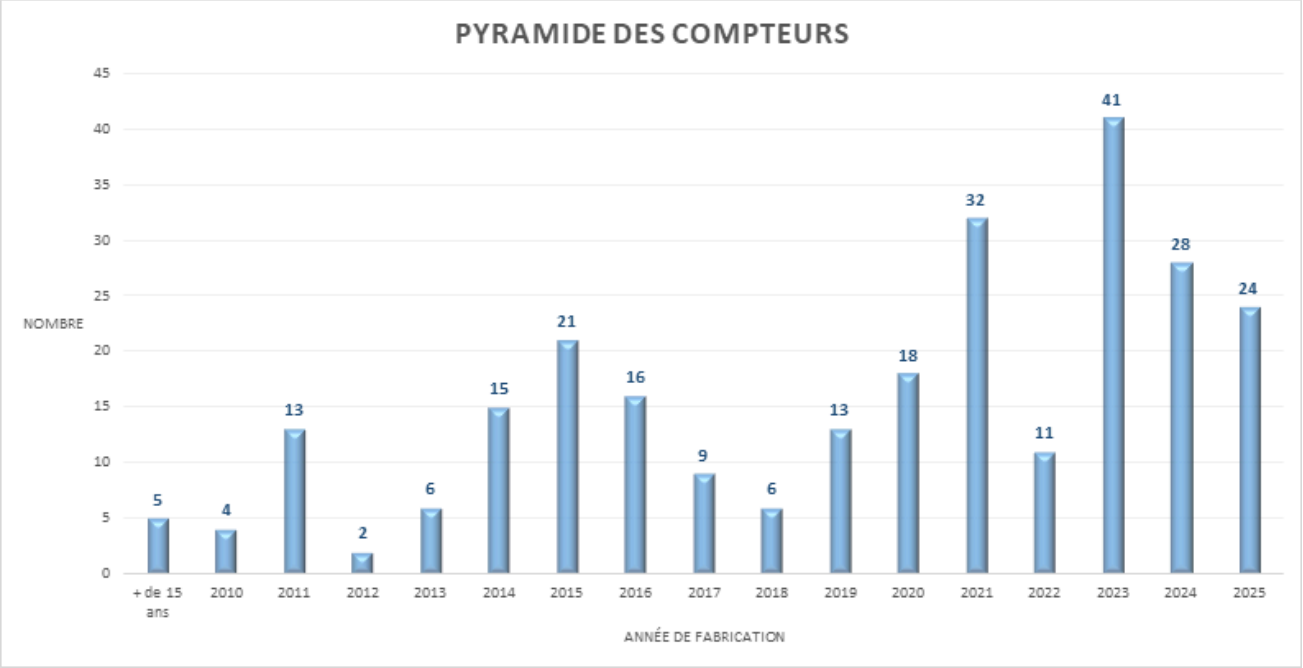
des branchements en domaine public,

des outils de comptage

Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

	2025
Canalisations	
Longueur totale du réseau (km)	28,8
Longueur de distribution (ml)	28 752
dont canalisations	28 747
dont branchements	-
Equipements	
Branchements	
Nombre de branchements	236

	2025	Qualification
Compteurs		
Nombre de compteurs	264	Bien de reprise



	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous DN (ml)	**28 747**	**28 747**
DN 32 (mm)	262	262
DN 40 (mm)	1 481	1 481
DN 50 (mm)	2 737	2 737
DN 60 (mm)	3 513	3 513
DN 75 (mm)	7 615	7 615
DN 80 (mm)	183	183
DN 90 (mm)	6 138	6 138
DN 100 (mm)	1 582	1 582
DN 110 (mm)	706	706
DN 125 (mm)	1 073	1 073
DN 140 (mm)	2 812	2 812
DN indéterminé (mm)	645	645

Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

3.2.2 Les opérations de maintenance du réseau

Le SIG est un composant essentiel de la gestion du patrimoine réseau. En effet, le SIG permet l'inventaire et la localisation des canalisations et des branchements, ainsi que la connaissance des événements d'exploitation. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

3.2.3 Les recherches de fuites

Le nombre de fuites décelées et réparées figure au tableau suivant :

	2025
Nombre de fuites sur canalisations	4
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1
Nombre de fuites sur branchement	1
Nombre de fuites pour 100 branchements	100,0
Nombre de fuites sur compteur	0
Nombre de fuites sur équipement	0
Nombre de fuites sur autre support	0
Nombre de fuites réparées	5
Linéaire soumis à recherche de fuites	1 800

Avec le détail ci dessous :

Adresse	Date	Résultat
2714 Route de Valserres	04/11/2025	1 fuite sur une canalisation
la Roche	18/11/2025	1 fuite sur une canalisation
la Roche	25/07/2025	1 fuite sur une canalisation
la Roche	03/10/2025	1 fuite sur une canalisation
105 Rue de l'Oratoire	14/11/2025	1 fuite sur un branchement

3.2.4 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]

L'obligation de réalisation d'un descriptif détaillé des ouvrages d'eau, tel que le définit l'article D.2224-5-1 du Code Général des Collectivités Territoriales répond à l'objectif de mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux.

Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.
Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2024 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2025
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	95

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	**Partie A : Plan des réseaux (15 points)**		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	**Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)**		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		97 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
	Total Parties A et B	**45**	**45**
Code VP	**Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)**		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
	Total:	**120**	**95**

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2024 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

3.3 Gestion patrimoniale

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

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance des installations et, pour les réseaux, d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

3.3.1 Les renouvellements réalisés

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

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

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

Les installations

Le tableau ci dessous récapitule les opérations de renouvellement réalisées sur les installations :

Installations électromécaniques	**Opération réalisée dans l'exercice**	**Mode de gestion**
Compteurs		
Secto		
BAS SERVICE (E9AX4)	Renouvellement	Compte
HAUT SERVICE (E9AX4)	Renouvellement	Compte
Réservoir Sarrières + UV		
électromécanique		
TÉLÉSURVEILLANCE (E9AX4)	Renouvellement	Compte

Les réseaux

Le tableau ci dessous récapitule les opérations de renouvellement réalisées sur les réseaux :

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de gestion
Réseau (lot)		
COMPTEURS EAU DIA: 12- 20 (W9AX0)	32	Compte

Le taux moyen de renouvellement des réseaux

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

	2024	2025
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)		**0,00**
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)		28 747
Longueur renouvelée totale (ml)		160
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)		0

Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2025
Nombre de branchements	236
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	0
% de branchements plomb restant au 31 décembre	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur
(**) par le Délégataire et par la Collectivité

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2025 est de : 0

Les compteurs

Le renouvellement des compteurs d'eau froide en service est réalisé de manière à :

- répondre aux exigences réglementaires et aux obligations contractuelles.
- optimiser la performance économique du parc compteurs

Exigences réglementaires

En France, le « contrôle des compteurs d'eau froide en service » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Veolia a opté pour le renouvellement unitaire des compteurs selon les prescriptions relatives à l'âge et à la classe métrologique des instruments de mesure.

Une analyse économique du parc compteurs est réalisée à l'aide d'un outil spécifique développé par Le Délégataire.

Selon le résultat de l'étude, un programme de renouvellement appelé « plan économique » axé sur les compteurs enregistrant des consommations importantes, complète éventuellement les plans réglementaires et contractuelles. Au travers de cette étude économique, Veolia s'attache à maintenir au plus haut la métrologie des compteurs des principaux consommateurs de manière à optimiser le rendement du parc compteurs.

Les compteurs en service sont répertoriés dans un carnet métrologique sur lequel sont consignées les informations prévues par la Décision Ministérielle du 30 décembre 2008. Un bilan de complétion des informations réglementaires est dressé périodiquement. Des actions correctives sont menées si nécessaire.

Renouvellement des compteurs	**2025**
Nombre de compteurs	264
Nombre de compteurs remplacés	34
Taux de compteurs remplacés	12,9

Obligations contractuelles

Veolia met en œuvre un plan de renouvellement complémentaire pour satisfaire les obligations contractuelles dans le cas où celles-ci sont différentes des exigences réglementaires.

3.3.2 Les travaux neufs réalisés

Les installations

Il n'y a pas eu de travaux neufs réalisés par le délégataire ou la collectivité cette année.

Les réseaux, branchements et compteurs

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

Lieu ou ouvrage	Description
Rond point du marché paysan	02/12/2025: Pose d'un branchement neuf en PEHD DN 32 – longueur 5ml Financement par le conseil départemental. Travaux de raccordement réalisés par veolia.
Ferme du Col	10/03/2025 : Pose d'un Robinet Vanne .

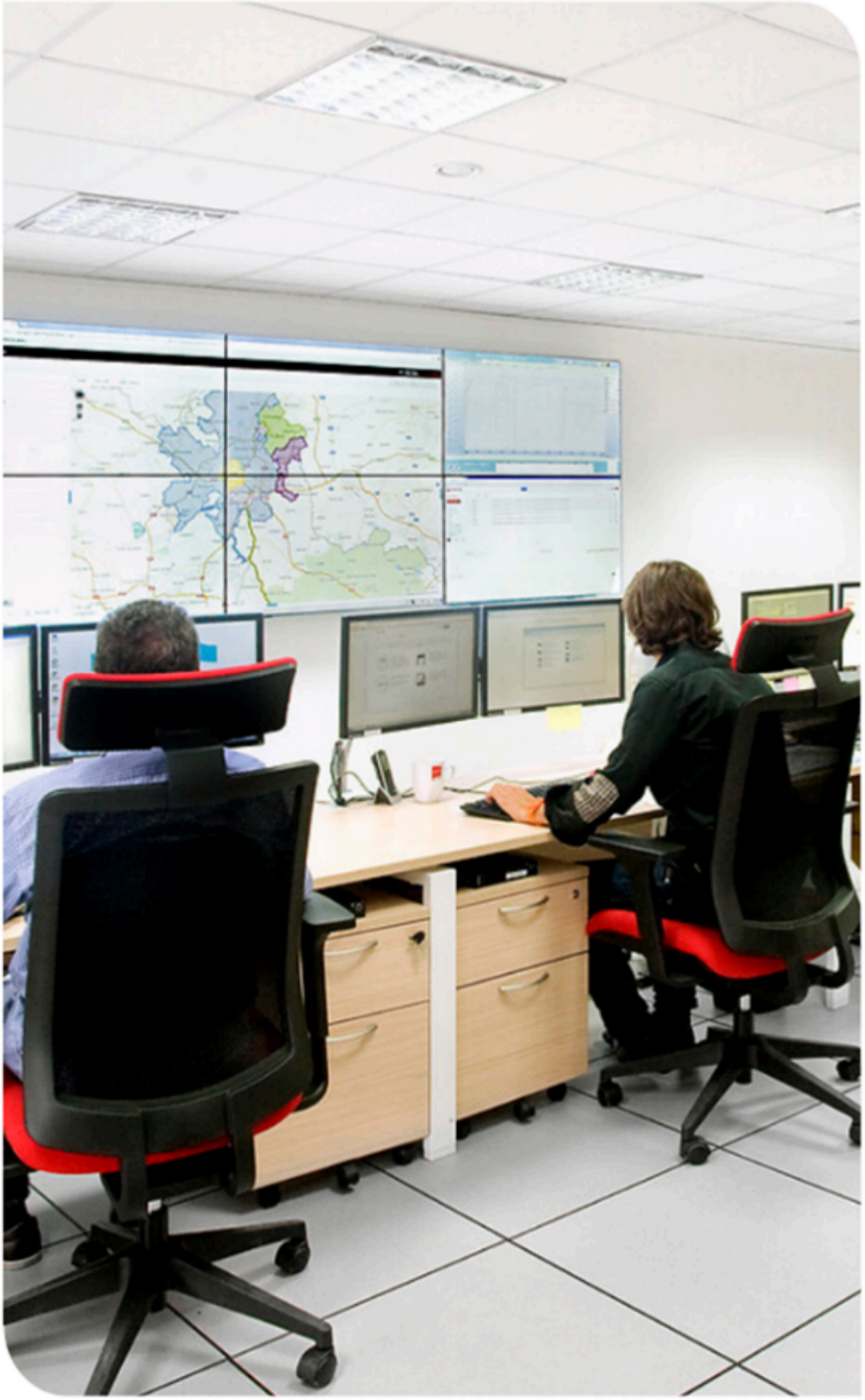
Le nombre total de branchements neufs sur l'exercice 2025 est de : 1

Les principales opérations réalisées par la Collectivité sont décrites ci dessous :

Dans le cadre des travaux du nouveau rond point du marché paysan financé par le conseil départemental , la canalisation existante a été renouvelée par du PEHD 125 mm sur un linéaire de 160 ml (entreprise Abrachy). Ces travaux ont été pris en charge par la Collectivité.

4.

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE



4.1 La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services. Elle figure légitimement au premier rang des exigences des consommateurs de service d'eau.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation…).

4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

Dans tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan de surveillance de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Ceci, en accord avec l'arrêté du 30 décembre 2022 qui décrit les modalités de mise en œuvre de la surveillance permanente de la qualité de l'eau exercée par la Collectivité en sa qualité de personne responsable de la production ou de la distribution de l'eau. Des prélèvements sont ainsi réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. La surveillance est adaptée à chaque service et permet d'assurer un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

- ***Cas des nouveaux paramètres***

Le renforcement au 1er janvier 2023 des normes de qualité exigées pour l'eau potable nous a conduit à vous informer de la réalisation par nos soins d'une campagne d'analyses, permettant de dresser un premier état des lieux sur la présence éventuelle de sept nouveaux paramètres dans les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.

- ***Cas des métabolites de pesticides***

La publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite "R471811" est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre. Au cours de l'année 2024, nous vous avons proposé puis, le cas échéant, réalisé, une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux de la présence éventuelle du métabolite R471811 sur les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble du service à l'initiative de l'ARS ou au motif de la surveillance.

Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	54	14
Physico-chimique	430	4

4.1.2 L'eau produite et distribuée

Conformité des paramètres analytiques

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

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	6	1	1	9	2	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	0	1	0	1	0	2 Qualitatif

Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	62,10	62,10	1	mg/l	Sans objet
Chlorures	0,67	0,74	4	mg/l	250
Fluorures	50	50	1	µg/l	1500
Magnésium	8,40	8,40	1	mg/l	Sans objet
Nitrates	0,56	1,40	4	mg/l	50
Potassium	0,80	0,80	1	mg/l	Sans objet
Sodium	3,40	3,40	1	mg/l	200
Somme pesticides +métab. pert.	0	0	1	µg/l	0,5
Sulfates	34	38	4	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	18,98	19,53	4	°F	Sans objet

4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

Historique des données du contrôle officiel (ARS)

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques **[P101.1]** et physico-chimiques **[P102.1]**. Le résultat des analyses du contrôle officiel peut être consulté sur le site du ministère : http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable

	2025
Paramètres microbiologiques	
Taux de conformité microbiologique	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	9
Nombre de prélèvements non conformes	0
Nombre total de prélèvements	9
Paramètres physico–chimique	
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	6
Nombre de prélèvements non conformes	0
Nombre total de prélèvements	6

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

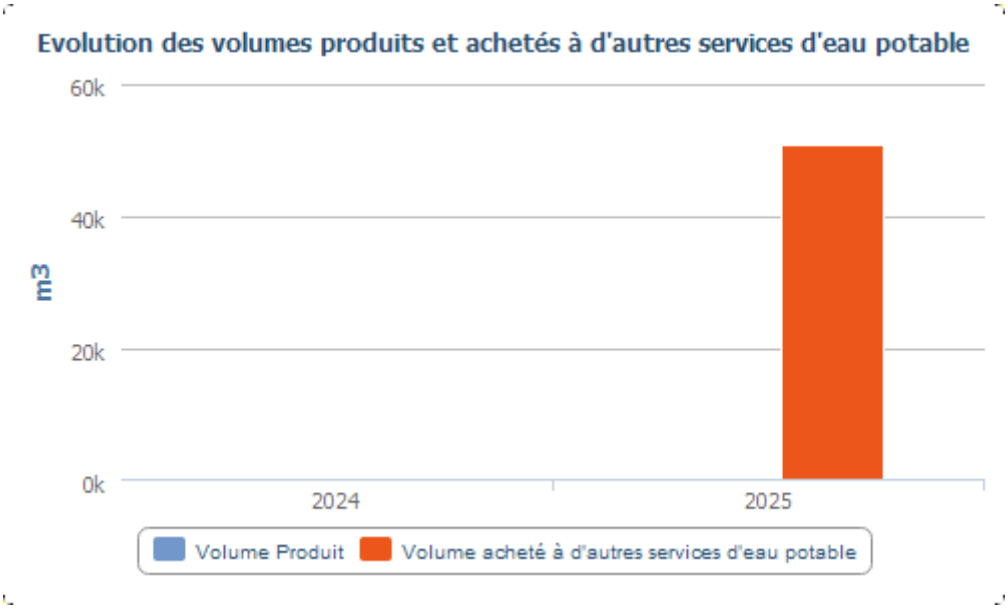
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau

4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

Le volume produit et mis en distribution

Les volumes produit et mis en distribution prennent en compte, le cas échéant, le volume acheté et vendu à d'autres services d'eau potable :

	2025
Volume eau brute acheté	0
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	50 757
Volume mis en distribution (m3)	**50 757**



Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2025
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	**50 757**
CC SERRE-PONÇON VAL D'AVANCE	50 000
GAP	757

4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution

Le volume vendu

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises au cours de l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Selon la typologie de l'arrêté du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2025
Volume vendu selon le décret (m3)	32 782
Volume vendu aux abonnés du service	32 782

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

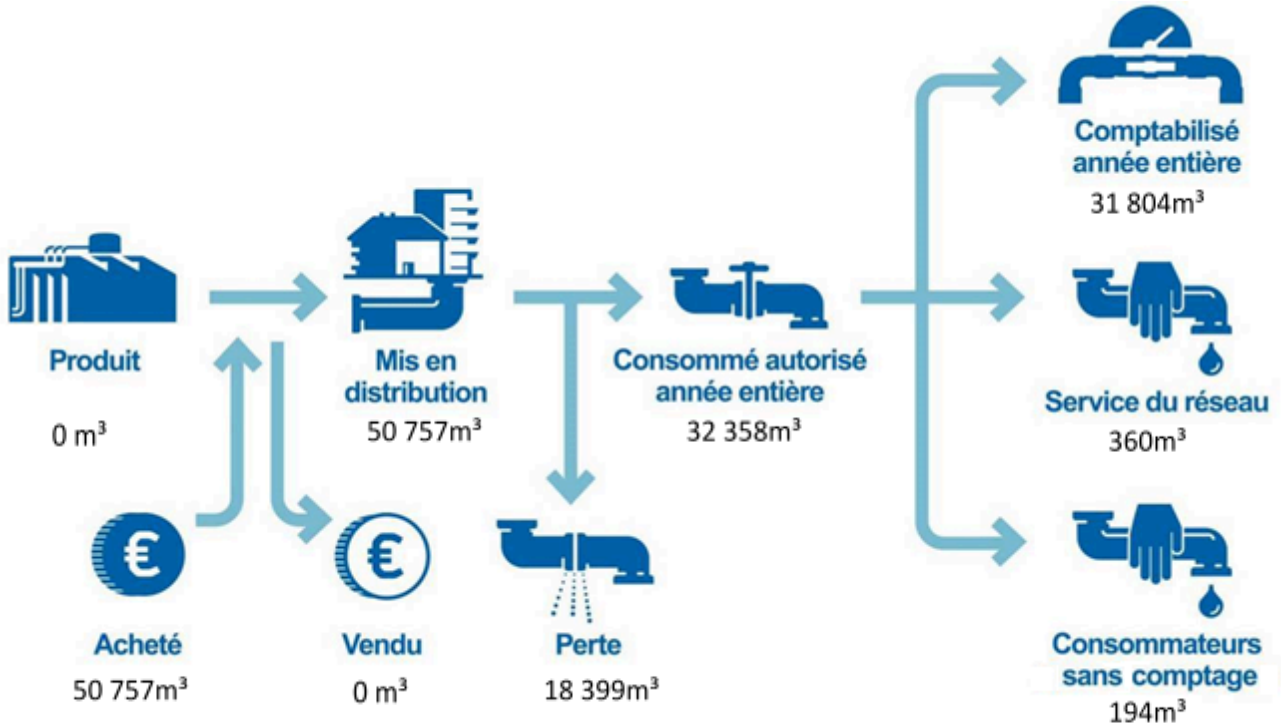
	2025
Volume vendu (m3)	**32 782**
dont clients individuels	31 195
dont irrigations agricoles	911
dont bâtiments communaux	214
dont appareils publics	268

Le volume consommé

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, …) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,…). Il est ramené à l'année entière par un calcul au prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2025
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	32 588
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	**31 804**
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	374
Volume consommateurs sans comptage (m3)	194
Volume de service du réseau (m3)	360
Volume consommé autorisé (m3)	**33 142**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	**32 358**

- ***Synthèse des flux de volumes***



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2024 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m^3/j/km)	ILVNC (m^3/j/km)	ILC (m^3/j/km)
2025	63,8	65,6	1,8	1,8	3,1

Période Asynchrone

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m^3/j/km)	ILVNC (m^3/j/km)	ILC (m^3/j/km)
2025	63,8	65,62	1,75	1,81	3,08

Période Synchrone

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m^3/j/km)	ILVNC (m^3/j/km)	ILC (m^3/j/km)
2025	66,1	65,62	1,58	1,63	3,08

Rdt (Rendement du réseau de distribution (%)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / (volume produit + volume acheté à d'autres services)

Objectif Rdt Grenelle 2 (%) : Seuil de rendement à atteindre compte-tenu des caractéristiques du service, estimé conformément au décret du 27 janvier 2012

Rendement Grenelle 2 (%) : 65 + (0,2 x ILC)

ILP (indice linéaire des pertes (m^3/j/km)): (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

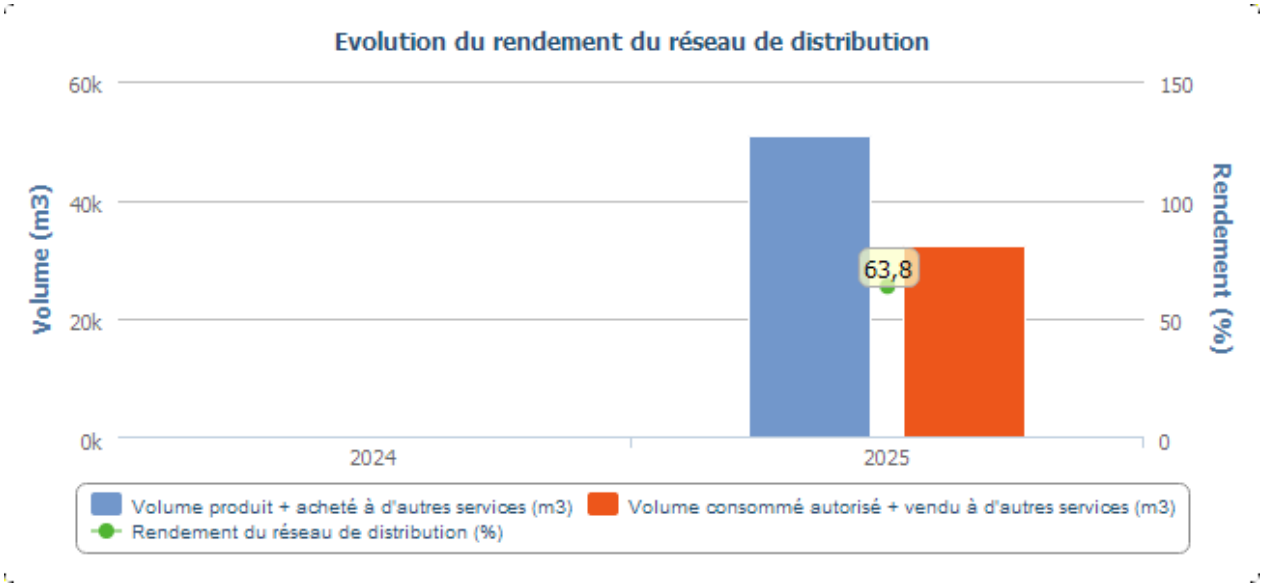
ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m^3/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

ILC (indice linéaire de consommation (m^3/j/km) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

⍰ *Rendement de réseau calculé sur la période asynchrone*

	2025
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	**63,8 %**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	32 358
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	50 757

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau
(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



⍰ *Rendement de réseau calculé sur la période synchrone*

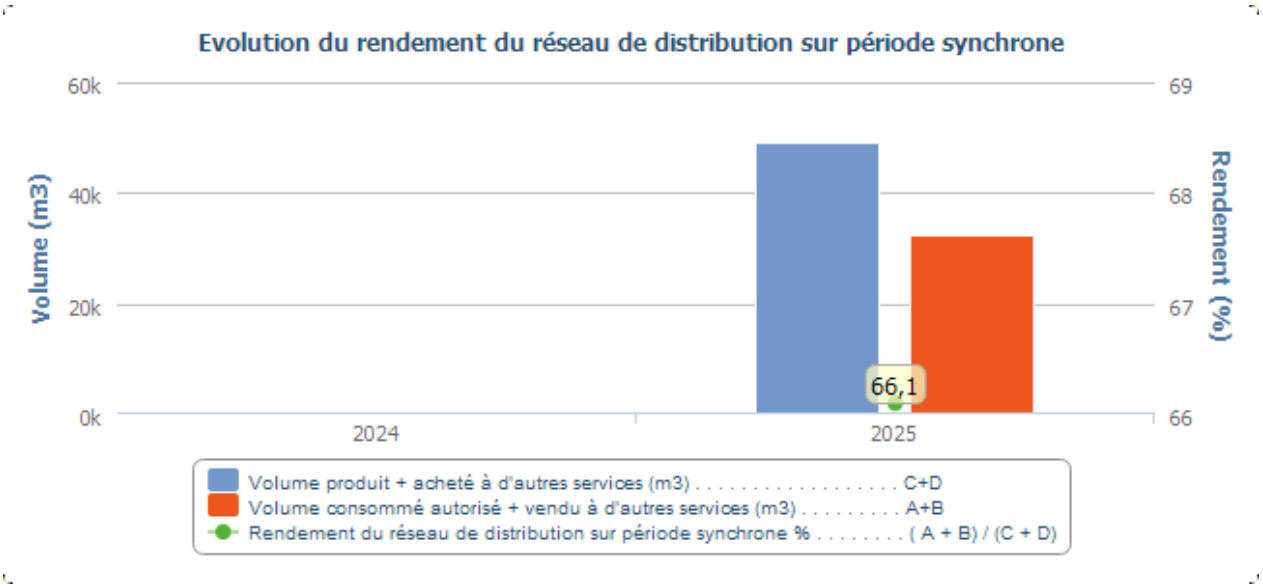
Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2025.

Afin de rendre homogène le calcul du rendement de réseau, nous recalons ce volume sur la même période que les volumes consommés, à savoir pour cette année : Période du 29/07/2024 au 07/08/2025.

Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone » :

	2025
Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)	**66,1 %**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	32 358
Volume acheté à d'autres services sur période synchrone (m3). . . . . D	48 941

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau
(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services sur période synchrone ; C = Volume produit sur période synchrone ; D = Volume acheté à d¿autres services sur période synchrone)



⍰ *Calcul de l'objectif grenelle*

Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2025 étant inférieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », un plan d'actions doit être mis en œuvre pour réduire les pertes d'eau.

Le paragraphe 1.4.2, « Proposition d'amélioration du patrimoine » liste une série de recommandations issue de l'analyse de défaillances observées sur les tronçons de canalisations. Cette analyse permet de mettre en évidence la fragilité marquée de certaines conduites, dont le renouvellement contribuerait à réduire les pertes en eau et à diminuer les interruptions de service.

L'indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] et l'indice linéaire de pertes en réseau [P106.3]

	2025
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**1,81**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	50 757
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	31 804
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	28 747

	2025
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**1,75**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	50 757
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	32 358
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	28 747

	2025
Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**1,63**
Volume mis en distribution synchrone (m3) . . . . . A	48 941
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . .B	31 804
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	28 747

	2025
Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**1,58**
Volume mis en distribution synchrone (m3) . . . . . A	48 941
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . .B	32 358
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	28 747

4.3 L'efficacité environnementale

4.3.1 Le bilan énergétique du patrimoine

Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre dans le cadre de notre certification ISO 50 001. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Pour 2022 et 2023, dans le cadre du Plan ReSource, nos objectifs ont été rehaussés : il nous est demandé de réduire de 5% notre impact énergétique et d'augmenter de 5% notre production d'énergie sur les 2 années. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2025
Energie relevée consommée (kWh)	**1 855**
Surpresseur	1 024
Réservoir ou château d'eau	831

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

4.3.2 La valorisation des sous-produits

La valorisation des déchets liés au service

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

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

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

5.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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 1er 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 2025
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: C0920 - Jarjayes DSP-Eau **Eau**

LIBELLE	2025
PRODUITS	**71 585**
Exploitation du service	49 265
Collectivités et autres organismes publics	20 710
Produits accessoires	1 611
CHARGES	**68 208**
Personnel	17 337
Energie électrique	588
Analyses	262
Sous-traitance, matièreset fournitures	4 328
Impôts locaux et taxes	971
Autres dépenses d'exploitation	7 323
télécommunications, poste et telegestion	*470*
engins et véhicules	*2 127*
informatique	*1 744*
assurances	*404*
locaux	*2 173*
autres	*406*
Redevances contractuelles	1 011
Contribution des services centraux et recherche	2 102
Collectivités et autres organismes publics	20 710
Charges relatives aux renouvellements	12 425
fonds contractuel (renouvellements)	*12 425*
Charges relatives aux investissements	828
programme contractuel (investissements)	*828*
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	324
RESULTAT AVANT IMPOT	**3 378**
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	845
RESULTAT	**2 534**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 06/03/2026

L'état détaillé des produits

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX **Version Finale**

Etat détaillé des produits (1)
Année 2025

Collectivité: C0920 - Jarjayes DSP-Eau **Eau**

LIBELLE	2025
Recettes liées à la facturation du service	49 265
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*44 483*
dont variation de la part estimée sur consommations	*4 782*
Exploitation du service	**49 265**
Produits : part de la collectivité contractante	4 385
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*4 331*
dont variation de la part estimée sur consommations	*55*
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	15 882
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*14 017*
dont variation de la part estimée sur consommations	*1 865*
Redevance Modernisation réseau	443
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*327*
dont variation de la part estimée sur consommations	*115*
Collectivités et autres organismes publics	**20 710**
Produits accessoires	**1 611**

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA). 06/03/26

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

5.2 Situation des biens

Variation du patrimoine immobilier

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

Inventaire des biens

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

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 ».

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 le tableau suivant :

Tous les montants sont en Euros

ANNEE	ENGAGEMENT DE RENOUVELLEMENT PORTE AU CARE					ETAT RENOUVELLEMENTS ET RENOVATION				SOLDE
valeur de base 01/09/2008	Coefficient	**Fonds contractuel porté en CARE**	**Equipements électro**	**Cana - Brchts - petits accessoires**	**Compteurs**	**Montants comptabilisés dans l'exercice en IJT**	**Equipements électro**	**Cana - Brchts - petits accessoires**	**Compteurs**	
valeur		**12,425.00**	**4,515.00**	**6,241.00**	**1,669.00**					
2025	1.000000	12,425.00	4,515.00	6,241.00	1,669.00	5,346.39	3,457.03		1,889.36	7,078.61
2026	1.006553	12,506.42				0.00				12,506.42
TOTAL		**24,931.42**	**4,515.00**	**6,241.00**	**1,669.00**	**5,346.39**	**3,457.03**	**0.00**	**1,889.36**	**19,585.03**

Les autres dépenses de renouvellement

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

Il n'y a pas eu de dépenses de renouvellement réalisées au cours de l'exercice dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service.

5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition[1], deux cas se présentent :

Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA[2] : 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 assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

Biens de reprise

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

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

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

5.4.2 Dispositions applicables au personnel

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

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

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

Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.
Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

La liste nominative des agents[3] 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 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,….,

concernant les autres rémunérations : pas de comptes à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,…

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

6.

ANNEXES

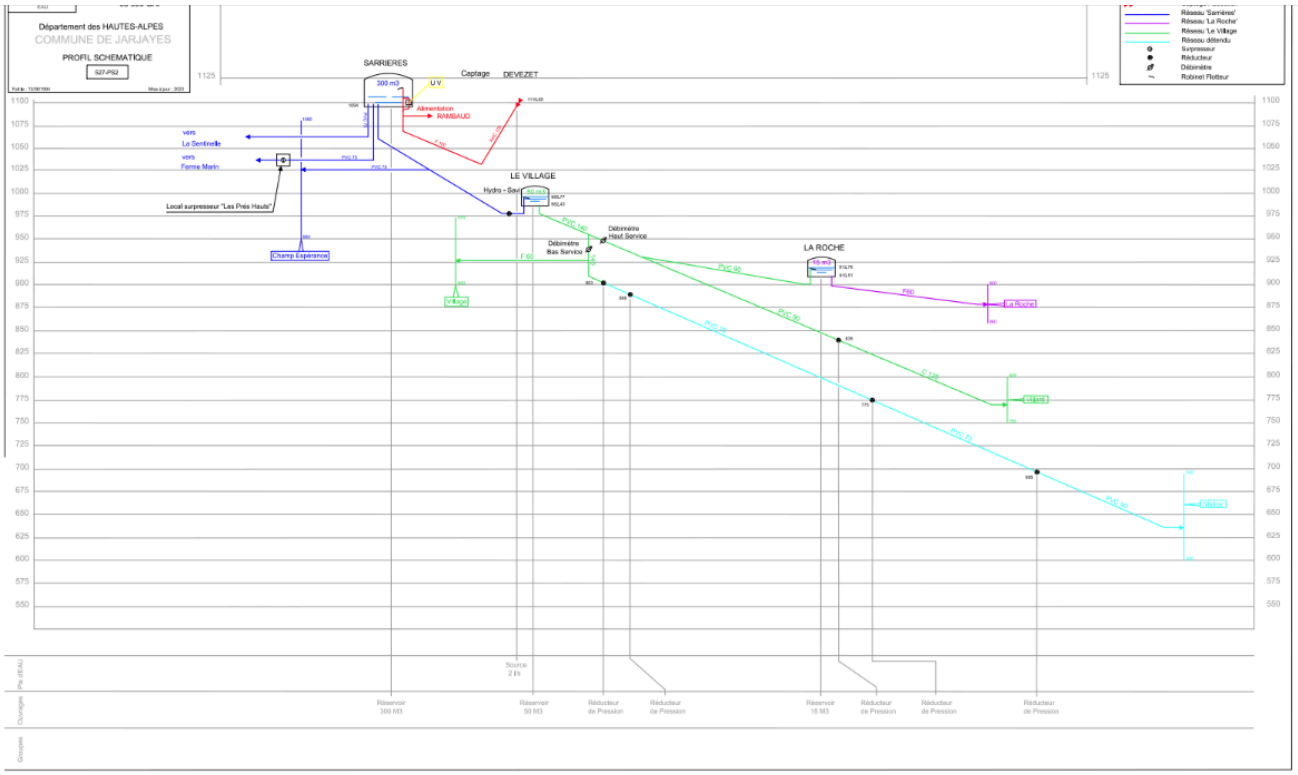
6.1 La facture 120 m³

Redevances	Pu au 01/01/25	m3	montant ht au 01/01/25	montant ttc au 01/01/25	Pu au 01/01/26	m3	montant au 01/01/26	taux tva	montant ttc au 01/01/26	N/N-1
Eau Abonnement	60,00	1	60,00 €	63,30 €	60,39	1	60,39 €	5,50%	63,71 €	0,66%
Eau Consommation	1,0282	120	123,38 €	130,17 €	1,0349	120	124,19 €	5,50%	131,02 €	0,66%
TOTAL délégataire			**183,38 €**	**193,47 €**			**184,59 €**		**194,74 €**	**0,66%**
Eau Consommation	0,1500	120	18,00 €	18,99 €	0,1500	120	18,00 €	5,50%	18,99 €	0,00%
TOTAL collectivité			**18,00 €**	**18,99 €**			**18,00 €**		**18,99 €**	**0,00%**
Consommation agence de l'ea	0,4300	120	51,60 €	54,44 €	0,3900	120	46,80 €	5,50%	49,37 €	-9,30%
performance des réseaux eau	0,0100	120	1,20 €	1,27 €	0,0330	120	3,96 €	5,50%	4,18 €	230,00%
TOTAL organismes publics			**52,80 €**	**55,70 €**			**50,76 €**		**53,55 €**	**-3,86%**
TOTAL TTC				**268,16 €**			**253,35 €**	**13,93 €**	**267,28 €**	**-0,33%**
M3 TTC pour 120 m3				**2,235 €**					**2,227 €**	**-0,33%**

6.2 Les données consommateurs par commune

	2025
JARJAYES	
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	478
Nombre d'abonnés (clients)	265
Volume vendu (m3)	32 588

6.3 Le synoptique du réseau



6.4 La qualité de l'eau

6.4.1 L'eau produite et distribuée

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

les limites de qualité visent les paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur,

les références de qualité sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau potable. Un dépassement ne traduit pas forcément un risque sanitaire pour le consommateur mais implique la mise en œuvre d'actions correctives.

Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	9	9	2	2	11	11
Physico-chimie	6	6	1	1	7	7

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

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

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

Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité[4] :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	**Conformité aux limites / Respect des Références**	**Nb total de résultats d'analyses**	**Conformité aux limites / Respect des Références**
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	18	18	4	4
Physico-chimique	210	210	1	1
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	36	35	10	9
Physico-chimique	93	92	4	4
Paramètres soumis à une valeur de vigilance				
Physico-chimique				
Paramètres soumis à une valeur indicative				
Physico-chimique	12	12		

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

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

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

UP - Achat d'eau Réseau Syndical

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		11	5	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	5	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	2	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		6	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre	3.3	3.3	3.3	1	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		0	1	Qualitatif	[1 - 2]
Essai Marbre TAC	16.3	16.3	16.3	1	°F	
Essai Marbre TH	17.8	17.8	17.8	1	°F	
Hydrogénocarbonates	212	212	212	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.9	7.95	8	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH après marbre	7.68	7.68	7.68	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.68	7.68	7.68	1	Unité pH	
TH Calcique	15.525	15.525	15.525	1	°F	
TH Magnésien	3.528	3.528	3.528	1	°F	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	17.05	17.288	17.4	4	°F	
Titre Hydrotimétrique	18.98	19.225	19.53	4	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Turbidité	0	0.225	0.5	4	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.24	0.24	0.24	1	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Somme 2,4 + 2,5-dichlorophénol	0	0	0	1	µg/l	
Température de l'air	9.7	15.775	19	4	°C	
Température de l'eau	8.2	13.5	17.9	4	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Acetochlore ESA	0	0	0	1	µg/l	<= 0.9
Alachlore ESA	0	0	0	1	µg/l	<= 0.9
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0	0	0	1	µg/l	<= 0.9
Chlorothalonil R471811	0	0	0	1	µg/l	<= 0.9
Dimétachlore ESA (CGA 354742)	0	0	0	1	µg/L	<= 0.9
Diméthachlore CGA 369873	0	0	0	1	µg/L	<= 0.9
Diméthénamide ESA	0	0	0	1	µg/L	<= 0.9
Diméthénamide OXA	0	0	0	1	µg/L	<= 0.9
Metazachlore ESA	0	0	0	1	µg/l	<= 0.9
Metazachlore OXA	0	0	0	1	µg/l	<= 0.9

Metolachlore ESA	0	0	0	1	µg/l	<= 0.9
Metolachlore NOA	0	0	0	1	µg/l	<= 0.9
Metolachlore OXA	0	0	0	1	µg/l	<= 0.9
Calcium	62.1	62.1	62.1	1	mg/l	
Chlorures	0.67	0.698	0.74	4	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C in situ	386	389.25	394	4	µS/cm	<= 1100
Magnésium	8.4	8.4	8.4	1	mg/l	
Potassium	0.8	0.8	0.8	1	mg/l	
Sodium	3.4	3.4	3.4	1	mg/l	<= 200
Sulfates	34	35.5	38	4	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.058	0.23	4	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.56	0.833	1.4	4	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.01	0.015	0.03	4	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0.017	0.017	0.017	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.047	0.047	0.047	1	mg/l	<= 0.7
Bore	21	21	21	1	µg/l	<= 1500
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	50	50	50	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Anthraquinone	0	0	0	1	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0.023	0.023	0.023	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	25	25	25	1	mBq/l	
Activité béta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité béta totale	0	0	0	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	<= 100000
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0	0	0	5	mg/l	
Chlore total	0	0	0	5	mg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Chlorophénol-4	0	0	0	1	µg/l	
Dalapon SPD	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorophénol-2,4	0	0	0	1	µg/l	
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

ZD - Village de Jarjayes

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		8	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.7	7.92	8.2	5	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.92	7.92	7.92	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0.1	0.18	5	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.24	0.24	0.24	1	NFU	<= 2
Température de l'air	18.8	21.5	25.2	5	°C	
Température de l'eau	7.5	13.6	19	5	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	391	391	391	1	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	229	324.75	382	4	µS/cm	<= 1100
Carbone Organique Total	0	0.092	0.27	5	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Ac. perfluorodecane sulfonique	0	0	0	2	µg/l	
Ac perfluorododécane sulfoniq	0	0	0	2	µg/l	
Ac. perfluorododécanoiq PFDoDA	0	0	0	2	µg/l	
Ac perfluorononane sulfonique	0	0	0	2	µg/l	
Ac perfluoropent.sulf (PFPeS)	0	0	0	2	µg/l	
Ac perfluorotridécane sulfonic	0	0	0	2	µg/l	
Ac perfluoroundécane sulfonic	0	0	0	2	µg/l	
Ac. sulfonique de perfluorooct	0	0	0	2	µg/l	
Acide perfluorobutanesulfoniqu	0	0	0	2	µg/l	
Acide perfluorobutanoïque	0	0	0	2	µg/l	
Acide perfluoroctanoïque	0	0	0	2	µg/l	
Acide perfluorodecanoïque	0	0	0	2	µg/L	
Acide perfluoroheptane sulfoni	0	0	0	2	µg/l	
Acide perfluoroheptanoïque	0	0	0	2	µg/L	
Acide perfluorohexane sulfonic	0	0	0	2	µg/L	
Acide perfluorohexanoïque	0	0	0	2	µg/L	
Acide perfluorononanoïque	0	0	0	2	µg/L	
Acide perfluoropentanoïque	0	0	0	2	µg/l	
(PFTrDA) Ac. PFtridecanoique	0	0	0	2	µg/l	
(PFUnDA) Acide PFundecanoïque	0	0	0	2	µg/l	
Somme de 4 PFAS	0	0	0	2	µg/L	
Somme des 20 PFAS	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.054	0.22	5	mg/l	
Chlore total	0	0.058	0.23	5	mg/l	

6.5 Le bilan énergétique du patrimoine

- ***Bilan énergétique détaillé du patrimoine***

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2025
Surpression des Préaux	
Energie relevée consommée (kWh)	1 024

Réservoir ou château d'eau

	2025
Réservoir Sarrieres	
Energie relevée consommée (kWh)	831

6.6 Les engagements spécifiques au service

Récupération de la TVA de la Collectivité

Cet état sera remis à la collectivité sur demande.

La couverture des risques

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

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

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

6.7 Annexes financières

- ***Les modalités d'établissement du CARE***

<u>Introduction générale</u>

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

Le CARE établi au titre de 2024 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

<u>Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France</u>

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

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

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

L'organisation de Veolia Eau articulée autour d'une logique « gLocale » répond à ces enjeux. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 57 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

Modalités de répartition des charges indirectes liées à la fonction Consommateurs

Veolia Eau porte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences Consommateurs de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement et gestion des appels.

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

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

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

Pour cette raison, il a été jugé possible et pertinent de faire évoluer les modalités de répartition entre les contrats du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « Consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire).

Depuis l'exercice 2020, la répartition du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire), qui était jusqu'en 2019 assise sur la valeur ajoutée simplifiée, s'effectue désormais de la manière suivante :

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

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

Dans les rares situations où des services d'assainissement donnent lieu à la facturation aux consommateurs des m^3 assujettis par une facture distincte de celle de l'eau potable, ils sont traités avec les mêmes règles que les contrats d'eau potable tel que décrit ci-dessus.

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

- Soit une approche spécifique peut être identifiée dans les contrats d'eau et d'assainissement, et des conventions internes mises en place : le contrat assainissement supporte alors la quote-part conventionnelle des coûts Consommateurs en contrepartie d'un produit de même montant porté sur la rubrique « produits accessoires » sur le contrat eau.
- Dans le cas contraire, une charge forfaitaire de 2€ par facture est imputée sur le contrat d'assainissement en contrepartie d'un allègement de charges de même montant sur le contrat eau.

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

1. **Produits**

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

2.1.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique…, il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 2 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 3 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

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

- d'une part le montant cumulé à la fin de l'exercice des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours ;

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat ;
- pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros constants, le montant de l'investissement initial.

S'agissant des compteurs, ces derniers comprennent, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

L'étalement de ce coût financier global obéit aux règles suivantes :

- pour les investissements antérieurs à 2021, les redevances évoquées ci-dessus respectent une progressivité prédéterminée et constante (+1,5% par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné. Le taux financier retenu est calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat en vigueur l'année de réalisation de l'investissement, majoré d'une marge. Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité de 1,5% indiquée ci-dessus ;

- pour les investissements réalisés à compter du 1er janvier 2021, ces redevances prennent la forme d'une annuité constante et non plus progressive. Le taux financier retenu est déterminé en tenant compte des conditions de financement de l'année en cours. Le taux annuel de financement est fixé à 2,25% pour les investissements réalisés en 2021, 3,90% pour l'année 2022, 5,35% pour l'année 2023 et 5,30% pour les investissements réalisés en 2024.

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

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain +

constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice du coût de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

- Fonds contractuel

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

- Investissements du domaine privé

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

- Provisions pour investissements futurs

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

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

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

2.1.4. **Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2024 correspond au taux normal de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises soit 25%, hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

2.2. **Charges réparties**

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

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

2.2.1. **Principe de répartition**

Comme indiqué dans les Faits marquants, les modalités de répartition ont évolué en 2020 en ce qui concerne les coûts des plateformes Consommateurs. Les modalités de répartition des autres charges indirectes n'ont en revanche pas été modifiées.

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

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

Lorsque les prestations effectuées par une société mutualisée (GIE ou autre) à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées d'abord au GIE national du niveau donné puis réparties par celui-ci via leurs contrats aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée de l'exercice des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

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

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

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

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

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

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

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

2.3. **Autres charges**

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

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

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

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

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

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2024 au titre de l'exercice 2023.

2.4. **Autres informations**

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

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

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

- inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,

💧 inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du Groupe Veolia, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2024 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2024.

Notes :

1. *La donnée « nombre de contacts » n'est pas disponible à un niveau plus fin que le niveau « Territoire ».*

2. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*

3. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*

4. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
   - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
   - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*

5. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

Avis des commissaires aux comptes

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

6.8 Reconnaissance et certification de service

6.8.1 Certificat ISO

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 validé, 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° 2015/69287.11

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / *List of certified locations on appendix(ces)*

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day) **2024-11-10** Jusqu'au *Until* **2027-11-09**

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 probatoiry value.

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

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. *The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real-time that the company is certified.* Accréditation COFRAC n° 4-0001, Certification de Systèmes de Management. Portée disponible sur www.cofrac.fr
COFRAC accreditation n° 4-0001, *Management Systems Certification. Scope available on* www.cofrac.fr
AFAQ est une marque déposée. *AFAQ is a registered trademark* - CERTI F 0998.9.07-2020

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 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

Certificat

Certificate

N° 2015/69288.12

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2018

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

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

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

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

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day) **2024-11-11** Jusqu'au *until* **2027-11-10**

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 probatoriary value.

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

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme.
The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real-time that the company is certified.
Accréditation COFRAC n°4-0001, Certification de Systèmes de Management, Portée disponible sur www.cofrac.fr.
COFRAC accreditation n°4-0001, Management Systems Certification, Scope available on www.cofrac.fr.
AFAQ est une marque déposée. *AFAQ is a registered trademark.* CERTI F 1461.5 12/2020

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 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

Certificat

Certificate

N° 2015/69286.11

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:

21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / *List of certified locations on appendix(ces)*

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day) **2024-11-10** Jusqu'au *Until* **2027-11-09**

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 probatoriary value.

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

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. *The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real-time that the company is certified.* Accréditation COFRAC n° 4-0001, Certification de Systèmes de Management. Portée disponible sur www.cofrac.fr. *COFRAC accreditation n° 4-0001, Management Systems Certification. Scope available on www.cofrac.fr*
AFAQ est une marque déposée. *AFAQ is a registered trademark* - CERTI F 0856.9.07-2020

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 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

(*) 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 CE.

6.9 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.

6.10 Détail des textes réglementaires

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts susceptibles d'être significatifs pour votre service.

L'année 2025 a été marquée par la publication de textes législatifs et réglementaires particulièrement structurants, à court et moyen termes, pour les services d'eau.

Vos interlocuteurs se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur leurs conséquences particulières pour votre service.

DES NOUVELLES ÉCHÉANCES STRUCTURANTES POUR LES SERVICES D'EAU

Les années 2026 et 2027 seront marquées par l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions réglementaires ou mises en œuvre qui sont autant de défis à relever pour les services d'eau.

Dans le cadre de la réforme des redevances des agences de l'eau, le décret no 2025-431 du 14 mai 2025 (JO du 17 mai 2025) rend obligatoire la saisie des données du RPQS dans le SISPEA (Observatoire National des Services d'Eau et d'Assainissement) pour l'ensemble des services, indépendamment du nombre d'habitants que ces services desservent.

Cartographie des réseaux

Depuis le 1er janvier 2026, dans le cadre de la réforme anti-endommagements (ou "DT-DICT"), les réseaux non-sensibles (cas général pour les réseaux d'eau) situés en unité urbaine relevés en classe de précision "B" ou "C" peuvent se voir imputer toute ou partie des charges liées :

- aux investigations complémentaires menées durant la phase de préparation des chantiers ;
- aux arrêts des chantiers dus à la découverte inopinée de canalisations cartographiées avec une précision insuffisante.

Dans la pratique opérationnelle, compte-tenu de la fréquence des chantiers et de la densité des réseaux, la cartographie en classe "A" de précision des réseaux est à privilégier. A défaut ces coûts sont susceptibles d'impacter significativement votre service

Pour mémoire, hors unité urbaine (au sens de l'INSEE), cette disposition s'appliquera à l'ensemble des réseaux au 1er janvier 2032.

Repérage de l'amiante avant travaux

L'arrêté du 4 juin 2024 (JO du 30 juin 2024) est venu préciser les modalités de réalisation du repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les immeubles autres que bâtis tels que les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport ou réseaux divers. Cet arrêté qui couvre les enrobés routiers et les réseaux **entrera pleinement en application le 1er juillet 2026** afin de permettre au préalable la mise en œuvre des formations des opérateurs en charge de réaliser ces opérations de repérage, selon la norme NF X 46-102 de novembre 2020.

Les dispositions de cet arrêté précisent que le donneur d'ordre des travaux est tenu d'adresser au propriétaire de l'ouvrage une copie du rapport de repérage afin que ce dernier puisse mettre à jour le dossier de traçabilité.

L'arrêté précise également les conditions d'exemption de ce repérage : situation d'urgence ou lorsque les informations provenant des documents de traçabilité sont antérieurement connues.

Réforme des redevances des agences de l'eau

La réforme des redevances des Agences de l'eau est entrée en vigueur au 1er janvier 2025.

Ainsi, deux composantes des redevances (sur trois) seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir :

- pour les services d'eau : le niveau des pertes en eau et la gestion du patrimoine ;
- pour les services d'assainissement : la conformité en équipement et en performance ainsi que l'effectivité de l'autosurveillance du système d'assainissement (réseau de collecte et stations d'épuration) et l'efficacité du système d'assainissement (selon la performance épuratoire, la bonne destination des boues, le réseau de collecte, …).

En 2026, le calcul de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable sera établi à partir d'indicateurs de performance de l'année 2024.

RÉSILIENCE DES SERVICES ET CYBERSÉCURITÉ

En 2025, le projet de loi comprenant la transposition de deux directives européennes, à savoir, la directive européenne 2022/2557 du 14 décembre 2022 sur la résilience des entités critiques et la directive 2022/2555 du 14 décembre 2022 (dite NIS2 pour Network and Information Security) a poursuivi son parcours législatif. Ces deux directives modifient le champ des secteurs d'activité ou la taille des sites considérés comme entités critiques ou essentielles en y incluant notamment les services d'eau et d'assainissement.

D'autre part, un rapport de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), publié fin novembre 2024, a pointé les risques particuliers qui pèsent sur les acteurs de l'eau et de l'assainissement en France, en recensant au moins 31 "compromissions" dans ce secteur depuis 2021.

Cette loi toujours en cours d'adoption est donc susceptible d'impacts significatifs (financiers et/ou organisationnels) pour votre service.

COMMANDE PUBLIQUE

Nouveaux seuils européens applicables au 1er janvier 2026

La Commission européenne a publié les nouveaux seuils de procédure formalisée qui prendront effet au 1er janvier 2026. Ces seuils connaissent une légère baisse par rapport à ceux appliqués depuis le 1er janvier 2024.

Comparatif des seuils (Montants HT)

Type de Marché	Seuils 2024	Nouveaux Seuils 2026
Marchés de travaux	5 538 000 €	5 404 000 €
Marchés de fournitures et services de l'État	143 000 €	140 000 €
Marchés de fournitures et services des autres pouvoirs adjudicateurs	221 000 €	216 000 €

Le seuil applicable aux concessions est le même que celui des marchés de travaux.

Modifications de certains seuils du code de la commande publique (CCP)

Le décret n° 2025-1386, paru au Journal Officiel le 30 décembre 2025, modifie les seuils de procédure et de publicité du Code de la commande publique (CCP). Ces changements impactent les seuils en dessous desquels les acheteurs publics peuvent passer des marchés sans publicité ni mise en concurrence préalables :

- Marchés de fournitures ou de services : Le seuil est relevé de 40 000 € à 60 000 € HT.
- Marchés de travaux : Le seuil est porté de 40 000 € à 100 000 € HT.

Ces ajustements prennent effet de manière échelonnée :

- Le seuil de 100 000 € pour les travaux s'applique dès le 1er janvier 2026.
- Le seuil de 60 000 € pour les fournitures et services s'applique à compter du 1er avril 2026.

Le relèvement des seuils vient consolider, notamment, le seuil de 100 000 € institué par la loi ASAP (2020) pour les marchés de travaux, assurant ainsi sa pérennité.

Il est important de noter que cette évolution des seuils nationaux doit être considérée en lien avec les seuils européens de procédure formalisée.

Simplification du code de la commande publique

Le code de la commande publique est également modifié par le décret n° 2025-1383 du 29 décembre 2025. Cette modification a notamment pour objectif de :

- abaisser le plafond du chiffre d'affaires minimal exigible des entreprises candidates de deux fois à une fois et demie le montant du marché : cette mesure vise à éviter des seuils disproportionnés tout en sécurisant l'acheteur quant à la capacité financière des soumissionnaires.
- autoriser les acheteurs à contracter directement avec le soumissionnaire arrivé en seconde position en cas d'incapacité de l'attributaire à exécuter le marché : ce nouvel article R. 2152-4-1 du CCP autorise l'acheteur à attribuer le marché au candidat classé second (ou suivants, si refus ou impossibilité avérée) en cas de défaillance du premier, évitant ainsi une reprise complète de la procédure (nouvelle publicité et mise en concurrence). Cet assouplissement procédural, qui doit intervenir avant la notification du marché et respecter strictement l'ordre de classement initial, maintient les principes de la commande publique.
- clarifier les modalités de remboursement des avances (articles L. 2191-2 et R. 2191-3 et s. du CCP) pour sécuriser l'exécution financière des marchés. Il précise que l'appréciation de l'avancement pour le remboursement se fait uniquement sur les prestations du titulaire, sans tenir compte des co-traitants ou sous-traitants. Si l'avance est inférieure ou égale à 30 % du marché, le remboursement par précompte commence dès que les prestations du titulaire atteignent 65 % du montant TTC de sa part du marché.

AUTRES RÉGLEMENTATIONS PUBLIÉES EN 2025

LOI n° 2025-127 du 14 février 2025 de finances pour 2025

La Loi de Finances pour 2025 apporte des clarifications sur certains aspects de la réforme des redevances des agences de l'eau, tout en rectifiant les inexactitudes de formulation qui avaient été identifiées.

Premièrement, elle clarifie les règles relatives à l'événement déclencheur et à la base de calcul de la redevance pour pollution de l'eau d'origine non domestique, due par les industriels non connectés au réseau public de collecte des eaux usées, conformément à l'article L. 213-10-2 du code de l'environnement.

Deuxièmement, elle modifie le calcul des redevances liées à la performance des réseaux d'eau potable et des systèmes d'assainissement collectif, mentionnées aux articles L.213-10-5 et L.213-10-6 du même code. Ces aménagements visent à :

- Simplifier la détermination de leur assiette.
- Préciser la compétence des agences de l'eau lorsqu'un établissement public redevable couvre un périmètre relevant de plusieurs agences.
- Introduire un coefficient de modulation globale dans les cas où plusieurs entités gèrent un même réseau d'eau potable.

Enfin, elle établit le montant de l'indemnité forfaitaire destinée à couvrir les frais d'assiette et de recouvrement. Cette indemnité est versée à l'exploitant du service responsable de la facturation de l'eau potable, qui effectue à ce titre la déclaration et le paiement de la redevance.
Cette indemnité étant indexée sur l'inflation, un arrêté du 24 décembre 2025 (JO du 31 décembre 2025) a relevé celle-ci à 0,31 € hors taxes par facture de fourniture d'eau potable, dans la limite de 0,92 € hors taxes par an et par abonné au service d'eau. Ce même arrêté a également revalorisé certaines redevances des agences de l'eau, notamment celles assises sur un paramètre indexé à l'inflation.

Décret n° 2025-66 du 24 janvier 2025 portant modification de dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau

Le décret n°2024-787 introduit plusieurs ajustements réglementaires dans le code de l'environnement concernant la redevance pour la pollution de l'eau.

- Suivi des rejets : L'agrément de l'agence pour le dispositif de suivi régulier des rejets est désormais tacite (principe du "silence vaut accord").
- Redevance élevage : Le montant de la redevance élevage est triplé uniquement pour les redevables ayant fait l'objet d'une condamnation pénale dans le cadre d'une police administrative spéciale pour la protection des eaux. Les redevables ayant seulement fait l'objet d'un procès-verbal d'infraction ne sont plus concernés. Chaque année civile, le préfet transmet à l'agence de l'eau la liste des éleveurs condamnés.
- La capacité nominale de traitement de la station d'épuration remplace la charge brute de pollution organique comme indicateur réglementaire (articles D.213-48-12-9 à D.213-48-12-12 et D.213-48-26-1), dans un objectif d'harmonisation.
- L'article R.213-48-39, relatif à la notification de la liste des personnes s'acquittant de la redevance pollution non domestique, est abrogé, car il est devenu obsolète suite à l'introduction des nouvelles redevances

.

Décret n° 2025-431 du 14 mai 2025 : obligation de publication des données du RPQS

Le décret no 2025-431 du 14 mai 2025 (JO du 17 mai 2025) vient préciser deux dispositions d'application de l'article L. 2224-5 du code général des collectivités territoriales relatif à la transmission des informations sur les services publics d'eau et d'assainissement dans le SISPEA et de l'article L. 1321-9 du code de la santé publique, à savoir :

- la transmission des données sur la qualité de l'eau. Ce faisant, le décret complète la transposition en droit français de la Directive européenne 2020/2184 (article 14 et annexe 4 de la directive) ;
- dans le cadre de la "fiscalisation" des redevances des agences de l'eau, il rend obligatoire la saisie des données du RPQS dans le SISPEA pour l'ensemble des services d'eau et d'assainissement, indépendamment du nombre d'habitants que ces services desservent. Cette saisie dans le SISPEA doit survenir au plus tard dans les 15 jours après l'approbation du RPQS par l'assemblée délibérative de chaque service d'eau ou d'assainissement.

Assouplissement de la gestion des compétences eau et assainissement

La loi n° 2025-327 du 11 avril 2025 (JO du 12 avril 2025) abroge le transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes et d'agglomération. Ainsi les communes qui n'ont pas encore transféré les compétences "eau" et "assainissement" à leur communauté de communes à la date

d'entrée en vigueur de la loi ne seront plus obligées de procéder à ce transfert au 1er janvier 2026 (article 2). Toutefois, il n'y aura pas de retour en arrière possible pour les communes qui ont déjà transféré les compétences : les transferts déjà effectués ne seront pas remis en cause.

- Le texte consacre le caractère sécable de la compétence assainissement, en distinguant l'assainissement collectif et l'assainissement non collectif. Cela signifie qu'une commune qui a transféré à l'intercommunalité une partie seulement de la compétence sera libre de transférer ou non l'autre partie de cette compétence à compter de la promulgation de la loi.
- La loi précise aussi qu'une commune ayant conservé l'exercice des compétences eau et assainissement peut réaliser, avec l'EPCI et les communes du bassin versant, des études sur la gestion de la ressource en eau et sur la sécurité du service.
- Le texte sécurise en outre la possibilité pour les gestions des compétences "eau" et "assainissement" de créer de nouveaux syndicats afin d'en mutualiser l'exercice. L'article 1er complète ainsi l'article L.5111-6 du code général des collectivités territoriales, qui subordonne l'autorisation par le préfet de la création de syndicats de communes et de syndicats mixtes à leur compatibilité avec le schéma départemental de coopération intercommunale (SDCI), afin d'exonérer les syndicats compétents en matière d'eau ou d'assainissement d'une telle exigence de compatibilité.
- Enfin, le texte inscrit dans la loi la possibilité pour les communes de se fournir mutuellement de l'eau en cas de pénurie. Lorsqu'une telle pénurie intervient pour la première fois sur une période de cinq ans, l'article 4 prévoit que les volumes d'eau fournis par la commune donatrice pourront être déduits du calcul des redevances liées à l'eau potable.

Par ailleurs, la loi n°2025-268 du 24 mars 2025 (JO du 25 mars 2025) pour la souveraineté alimentaire et le renouvellement des générations en agriculture ajoute au code général des collectivités territoriales (CGCT) des articles L. 2224-7-8 et L. 2224-7-9 : le département peut recevoir un mandat de maîtrise d'ouvrage, conclu à titre gratuit, en vue de la production, du transport et du stockage d'eau destinée à la consommation humaine (EDCH) ou en vue de l'approvisionnement en eau, confié par l'établissement public de coopération intercommunale ou le syndicat mixte compétent.

Modifications de l'instruction budgétaire et comptable M4

L'instruction budgétaire et comptable M4, applicable aux services publics industriels et commerciaux, a été modifiée à compter du 1er janvier 2026 par un arrêté du 30 décembre 2025 (JO du 31 décembre 2025) pour tenir compte des évolutions réglementaires et/ou législatives intervenues au cours de l'exercice 2025, notamment les dispositions législatives résultant de la publication de l'ordonnance n°2025-526 du 12 juin 2025 relative à la généralisation du compte financier unique.

Adaptation du droit français au droit de l'Union européenne

La loi n° 2025-391 du 30 avril 2025 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne (dite loi "DDADUE") introduit plusieurs évolutions substantielles susceptibles d'intéresser les collectivités territoriales et leurs délégataires. Parmi celles-ci, on retiendra notamment :

S'agissant d'abord des actions de groupe, l'article 16 de la loi DDADUE procède à une refonte d'ensemble du régime applicable. Ce dispositif, qui permet à un demandeur unique de porter un recours pour le compte d'un groupe défini, était jusqu'alors éclaté en sept cadres procéduraux distincts. Il fait désormais l'objet d'une unification, à l'exception du domaine de la santé publique. Cette réforme élargit le cercle des entités habilitées à agir : outre les associations agréées, les organisations syndicales représentatives et les syndicats agricoles, les associations non agréées justifiant de deux années d'activité peuvent désormais solliciter la cessation d'un manquement. La loi institue par ailleurs des tribunaux judiciaires spécialisés, crée une amende civile destinée à sanctionner les comportements intentionnels à l'origine de dommages sériels, et prévoit la constitution d'un fonds dédié au financement de ces actions ainsi que la tenue d'un registre public par le ministère de la Justice. Le décret n°2025-1191 du 10 décembre 2025 précise les modalités d'application de ces dispositions en encadrant les conditions de délivrance, de renouvellement et de retrait des agréments

permettant aux associations d'introduire une action de groupe. Il confie cette compétence à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et fixe les obligations de transparence financière en cas de financement par des tiers afin de prévenir les conflits d'intérêts dans l'introduction ou la conduite d'une telle action.

En outre, l'article 23 de la loi DDADUE modifie substantiellement le régime applicable aux espèces protégées. Aux termes de cette nouvelle disposition, un porteur de projet est dispensé de déposer une demande de dérogation « espèces protégées » dès lors que deux conditions cumulatives sont réunies : d'une part, les mesures d'évitement et de réduction proposées doivent réduire le risque d'atteinte à tel point qu'il ne soit pas suffisamment caractérisé ; d'autre part, un dispositif de suivi de ces mesures doit être intégré au projet afin de garantir leur efficacité et de permettre, le cas échéant, la mise en œuvre de toute mesure supplémentaire nécessaire. Le Conseil constitutionnel, dans sa décision du 29 avril 2025, a confirmé la conformité de ce dispositif dérogatoire à la Constitution.

Enfin, l'article 24 de la loi DDADUE modifie le quatrième alinéa de l'article L. 332-15 du code de l'urbanisme relatif au dispositif des « branchements longs » en eau potable. Pour rappel, ce dispositif dérogatoire permet de mettre à la charge du pétitionnaire la réalisation d'un branchement d'eau potable empruntant le domaine public, évitant ainsi au service public de supporter les coûts d'une extension de réseau destinée à un seul projet. Désormais, l'autorité compétente en matière d'urbanisme peut imposer au pétitionnaire la réalisation d'un branchement long au réseau public d'eau potable - alors que le régime antérieur exigeait son accord préalable - dès lors que deux conditions cumulatives sont réunies : le branchement n'excède pas cent mètres linéaires et le réseau est dimensionné pour répondre exclusivement aux besoins du projet, sans desservir d'autres constructions existantes ou futures.

Vers une politique européenne de résilience hydrique

Dans sa recommandation 2025/1179 du 4 juin (JOUE du 16 juin 2025), la Commission européenne fixe sa stratégie de résilience hydrique.

A l'instar du plan Eau adopté par la France en mars 2023, la Commission reconnaît qu'« il est grand temps de placer la résilience de l'eau au cœur de l'agenda politique ». Ce faisant, la Commission identifie trois objectifs prioritaires sur ce chemin : la restauration et la protection du cycle de l'eau pour garantir un approvisionnement durable en eau, la garantie d'accès à une eau de qualité et à l'assainissement de manière abordable mais également la construction d'une économie de l'eau qui soutient la compétitivité de l'UE.

Ce texte, non réglementaire, annonce un objectif d'amélioration de l'efficacité hydrique de 10% à l'horizon 2030 et dresse les lignes directrices d'une politique générale qui sera reprise dans les directives sectorielles à venir.

Protection des masses d'eau et des captages

La Commission européenne a adopté, le 28 février 2025, **la décision d'exécution 2025/439 actualisant la liste de vigilance des substances susceptibles de présenter un risque pour l'environnement aquatique**, en application de la directive 2008/105/CE. Cette liste impose aux États membres de surveiller certaines substances afin d'évaluer leur inscription éventuelle sur la liste des substances prioritaires, lesquelles sont soumises à des normes de qualité environnementale strictes. Cette décision remplace celle du 22 juillet 2022.

Seize substances sont retirées de la liste après quatre années de surveillance, parmi lesquelles le sulfaméthoxazole, la venlafaxine et plusieurs fongicides. Plusieurs substances sont maintenues en raison de l'insuffisance de données disponibles, notamment le fipronil, la metformine et certains agents de protection solaire. De nouvelles substances intègrent la liste, dont l'octisalate, la 6PPD, l'abamectine, des antifongiques azolés, l'étoxazole, la fluoxétine, le propranolol et les antibiotiques oxytétracycline et tétracycline.

La Circulaire du 16 juin 2025 (BO du 1er juillet 2025) a pour objet de demander aux préfets coordonnateurs de bassin d'engager la révision des zones vulnérables aux pollutions par les nitrates d'origine agricole dans le cadre des dispositions du code de l'environnement.

La directive européenne "nitrates" de 1991 prévoit en effet un réexamen au moins tous les quatre ans de la liste des zones vulnérables afin de tenir compte de l'évolution des pollutions des masses d'eau par les nitrates d'origine agricole. En France, cette désignation est réalisée au niveau des bassins hydrographiques, sous la responsabilité des préfets coordonnateurs de bassin. Les mesures applicables dans ces zones sont, quant à elles, définies au niveau national, ainsi qu'au niveau régional sous l'égide des préfets de région. La dernière désignation des zones vulnérables a été conduite en 2020-2021 pour entrer en vigueur à partir de la campagne culturale 2021-2022. La révision des ZV devra être finalisée pour une signature des arrêtés au plus tard le 31 mars 2026.

L'instruction du 12 novembre 2025 (BO du 22 novembre 2025) à destination des préfets a pour objet la délimitation des aires d'alimentation des captages (AAC). Notamment, cette instruction précise les modalités avec lesquelles les crédits Ecophyto 2030 peuvent être mobilisés à cette fin. L'instruction rappelle que la protection et la restauration de la qualité des eaux destinées à la consommation humaine constituent une priorité des pouvoirs publics et que les études de délimitation des aires d'alimentation de captages peuvent être financées, pour les captages prioritaires et sensibles, par les agences de l'eau à hauteur de 50 à 80 % selon les bassins. Elle dresse le constat que parmi les 1150 captages prioritaires, environ 150 restent sans AAC et peu de captages sensibles en sont pourvus, alors que cela constitue la première étape, incontournable, de la démarche de leur protection.

Simplification du droit de l'environnement

Le décret n° 2025-804 du 11 août 2025 porte diverses mesures dites de « simplification du droit de l'environnement ».

Une disposition majeure concerne la durée de validité des inventaires faune-flore réalisés dans le cadre de l'évaluation environnementale des projets. Le nouvel article R. 411-21-4 du code de l'environnement fixe désormais cette durée à cinq ans, contre trois ans selon la doctrine administrative antérieure. Ainsi, les inventaires devront avoir été achevés ou actualisés moins de cinq ans avant la date de dépôt du dossier pour lequel ils sont requis. Ces inventaires sont nécessaires pour la description de l'état initial dans les études d'impact, l'évaluation des incidences notables, directes et indirectes dans les études d'incidence des projets, ainsi que dans le cadre des demandes de dérogations relatives aux espèces protégées. L'autorité compétente conserve la faculté d'exiger des compléments ou actualisations si de nouveaux enjeux écologiques apparaissent.

Le décret instaure par ailleurs une procédure dématérialisée pour la transmission des déclarations et rapports d'accidents ou d'incidents concernant les installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). Il consacre également le principe du « silence vaut rejet » à l'issue d'un délai de trois mois pour les décisions relatives aux demandes de dispense d'évaluation environnementale fondées sur le III de l'article 27 de la loi du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables, lequel prévoit un régime dérogatoire pour les raccordements liés à des projets de transition énergétique sur des sites listés par voie réglementaire. Enfin, parmi les autres mesures introduites, le décret procède à une mise en cohérence des zones pouvant faire l'objet de servitudes d'utilité publique et des formats sur la cartographie des phénomènes dangereux.

Sécurité sanitaire des eaux de piscines et des baignades artificielles

Trois textes publiés au JO du 24 décembre 2025 sont venus modifier le cadre réglementaire applicable à la sécurité sanitaire des eaux de piscines et des baignades artificielles.

Le décret 2025-1285 met en conformité les dispositions du Code de la Santé Publique relatives à la sécurité sanitaire des eaux des piscines, notamment aux produits et procédés de traitement, avec la procédure d'approbation des substances actives biocides réalisée au niveau européen au titre du règlement n° 528/2012 du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2012 concernant la mise à disposition sur le marché et l'utilisation des produits biocides (désinfectants).

Un premier arrêté du 19 décembre 2025 relatif aux dispositions techniques applicables aux piscines porte la disposition emblématique de cette réforme, à savoir, la possibilité d'adapter la fréquence des vidanges complètes des bassins en fonction de la qualité réelle de l'eau, au lieu de la vidange annuelle obligatoire. Cette nouvelle approche permettra le maintien d'une eau propre et saine pour tous les usagers tout en réduisant les temps de fermeture des piscines, en allégeant les charges des collectivités et en préservant les ressources en eau.

Un second arrêté, également en date du 19 décembre 2025, modifie les modalités de réalisation du programme d'analyses de la qualité de l'eau des piscines ainsi que les limites et références de qualité des baignades artificielles.

6.11 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés non domestiques :

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

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m^3/jour).

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification ISO 45001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

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

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m^3/client/an).

Consommation globale unitaire :

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m^3/consommateur/an).

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

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

Développement durable :

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.
Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030 sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.
Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

- 0 % : aucune action ;
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- 50 % : dossier déposé en préfecture ;
- 60 % : arrêté préfectoral ;
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

L'échelle est de 0 à 100 points pour les services n'exerçant pas la mission de distribution.
Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : *http://services.eaufrance.fr/*

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

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m^3/km/jour.

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m^3/km/jour.

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)
La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret 2012–97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :
Objectif Rdt Grenelle 2 = Min (A + 0,2 ILC ; 85)

Avec :

- Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ILC : Indice Linéaire de Consommation (m^3/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;
- A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm^3/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24h à l'avance.
Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

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

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :
Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique
Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

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

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

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements à des fins d'analyses physico-chimiques jugées conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :
ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.
et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique.

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

Veolia
30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers
www.veolia.com