Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE // 2024

Commune de Dampierre Sur Avre

Ressourcer le monde VEOLIA

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

SOMMAIRE

1. Présentation du contrat et du service **4**
1.1. Données du contrat 4
1.2. Un dispositif a votre service 6
1.3. Les chiffres clés du service 8
1.4. Principaux indicateurs réglementaires 8
2. L'essentiel de votre service **11**
2.1. Faits marquants du contrat en 2024 12
2.2. Évolutions réglementaires de 2024 et à venir 14
2.3. Incontournables pour 2025 19
3. Bilan et perspectives du service **23**
3.1. Bilan hydraulique 25
3.2. Bilan qualité de l'eau 28
3.3. Bilan énergie 31
3.4. Gestion de votre patrimoine 32
3.5. A l'écoute des consommateurs 38
3.6. Résilience du territoire 42
4. Rapport financier du service **44**
4.1. Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation 45
4.2. Situation des biens 48
4.3. Les investissements et le renouvellement 49
4.4. Les engagements à incidence financière 51
4.5. Annexes financières 54
5. Donnees detaillees **67**
5.1. Le prix du service public de l'eau 68
5.2. Vision pluriannuelle des volumes 70
5.3. Qualité de l'eau 72
5.4. Energie et réactifs 76
5.5. Inventaire des installations 78
5.6. Réseaux 78
5.8. Opérations de renouvellement, de maintenance et travaux réalisés 85
5.9. Interventions réalisées 86
5.10. Les consommateurs de votre service 86
6. Annexes **88**
6.8. Détail des textes réglementaires 89
6.9. Assurances 99
6.10. Certificats ISO 100
6.11. Autres annexes 103
6.12. Glossaire 105

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

1. Présentation du contrat et du service



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

1.1. DONNÉES DU CONTRAT

- Délégataire VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- Périmètre du service DAMPIERRE SUR AVRE
- Numéro du contrat F234E
- Nature du contrat Affermage
- Date de début du contrat 06/01/2016
- Date de fin du contrat 31/12/2027

Avenants au contrat

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	19/06/2018	Réévaluation du tarif fermier

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

1.2. UN DISPOSITIF A VOTRE SERVICE

Votre lieu d'accueil

Toutes vos démarches sans vous déplacer

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

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

- www.service-client.veoliaeau.fr
- sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

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

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

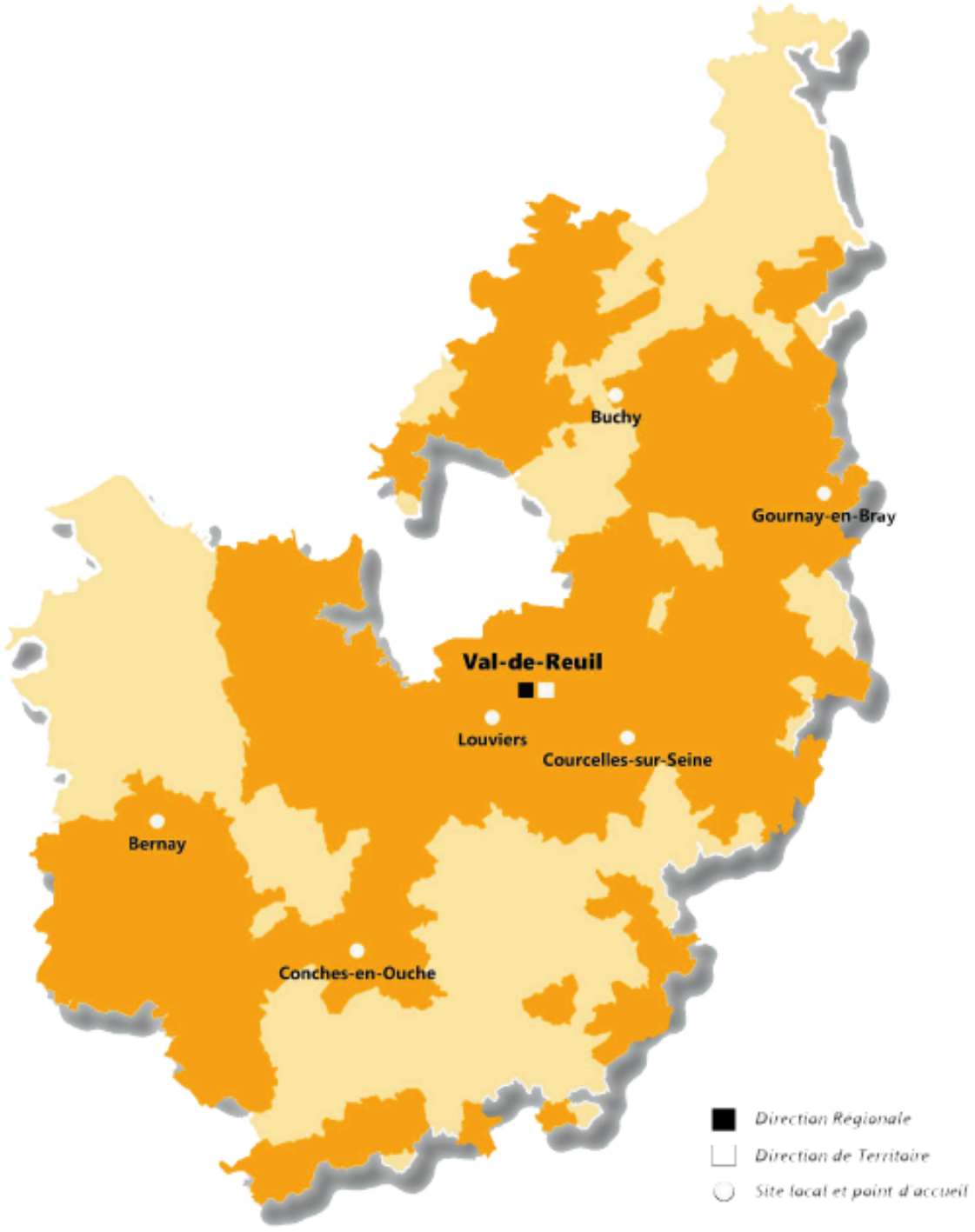
Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.

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

Les interlocuteurs Veolia à vos côtés

La plaquette du territoire avec les coordonnées de vos principaux interlocuteurs est disponible sur simple demande.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025



CHIFFRES CLÉS

70 contrats
collectivités et industriels

133 000 abonnés
desservis en eau potable

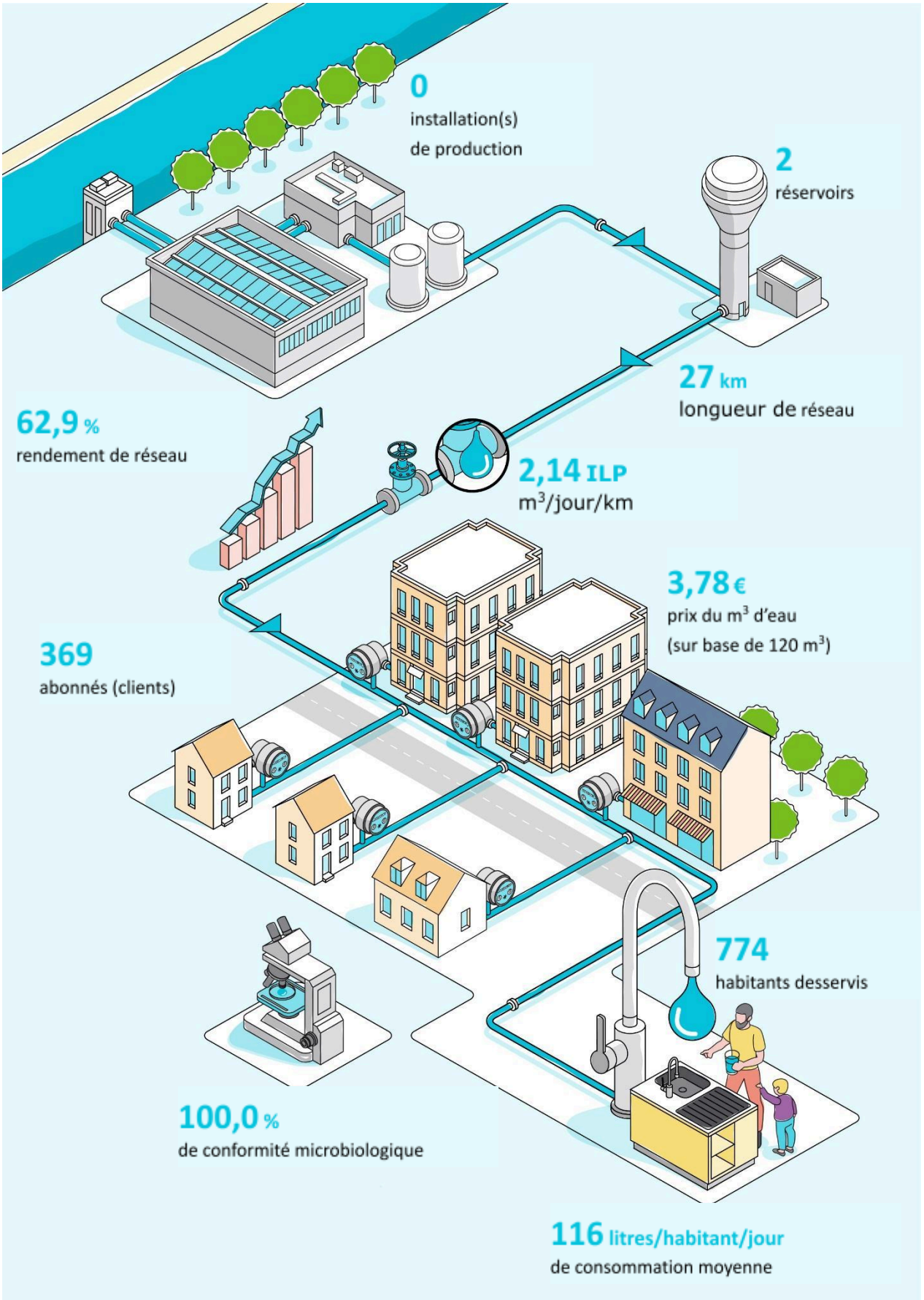
156 agents
à votre service

104 installations
de production d'eau potable

67 usines
de dépollution

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

1.3. LES CHIFFRES CLÉS DU SERVICE



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

1.4. PRINCIPAUX INDICATEURS RÉGLEMENTAIRES

	2020	2021	2022	2023	2024
D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (u)	760	759	758	764	774
D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (€\m³)	3,23	3,33	3,53	3,68	3,78
D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (jours)	1	1	1	1	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	100,00	100,00	100,00	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	100,00	100,00	100,00	100,00
P103.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (ND)	95	105	105	105	105
P104.3 - Rendement du réseau de distribution (%)	73,8	77,9	91,0	76,8	62,9
P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)	1,68	1,35	0,57	1,41	2,23
P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j)	1,44	1,12	0,47	1,32	2,14
P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (%)	0	0	0	0	0
P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (u./1000 ab.)	5,52	2,71	2,72	10,93	13,55
P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
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 (%)	2,32	3,49	2,30	1,90	2,11
P155.1 - Taux de réclamations (u./1000 ab.)	2,76	2,71	5,45	2,73	0,00

(*) Données collectivités

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

	2020	2021	2022	2023	2024
Qualité d'eau					
VP.126 - Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques (u)	6	7	3	6	7
VP.127 - Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non conformes (u)	0	0	0	0	0
VP.128 - Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques (u)	6	7	3	7	7
VP.129 - Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non conformes	0	0	0	0	0
Réseau					
VP.077 - Linéaire de réseau hors branchements (m)	25 249	25 249	25 249	25 417	25 416
VP.059 - Volume produit (m³)	0	0	0	0	0
VP.060 - Volume importé (m³)	50 916	46 741	48 143	52 634	53 789
VP.061 - Volume exporté (m³)	0	0	0	0	0
VP.062 - Volume prélevé (m³)	0	0	0	0	0
VP.220 - Volume de service du réseau (m³)	2 107	2 000	774	855	804
VP.221 - Volume consommé sans comptage (m³)	80	80	105	42	21
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	10	10	10	10
VP.237 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux (ND)	5	5	5	5	5
ICGPR - Inventaire des réseaux					
VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux (ND)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
VP.240 - Intégration, dans la procédure de mise à jour des plans, des informations de l'inventaire des réseaux (ND)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	99,17	99,17	99,17	99,17	99,17
ICGPR - Autres éléments de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux					
VP.242 - Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes (ND)	10	10	10	10	10
VP.243 - Inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants (ND)	10	10	10	10	10
VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (ND)	0	10	10	10	10

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

VP.245 - Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique (ND)	10	10	10	10	10
VP.246 - Inventaire secteurs de recherche de pertes eau (ND)	10	10	10	10	10
VP.247 - Localisation des autres interventions (ND)	10	10	10	10	10
VP.248 - Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (ND)	0	0	0	0	0
VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux (ND)	0	0	0	0	0

	2020	2021	2022	2023	2024
Abonnés					
VP.056 - Nombre d'abonnés (u)	362	369	367	366	369
VP.020 - Nombre d'interruptions de service non programmées (u)	2	1	1	4	0
VP.003 - Nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur (u)	1	1	2	1	0
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	0,00	0,00	0,00	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 (€)	2 334	3 154	2 543	2 623	2 652
VP.185 - Chiffre d'affaire TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12/N (€)	100 440	90 305	110 387	138 392	125 747

(*) Données collectivités

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

2. L'ESSENTIEL DE VOTRE SERVICE



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

2.1. FAITS MARQUANTS DU CONTRAT EN 2024

Reprise de Saint Lubin	La collectivité a initié en 2023 un projet d'installation d'un système de chloration en ligne, dont les travaux se sont achevés le 18 avril 2024. 
Nouveaux paramètres réglementaires	Veolia a lancé en 2024 une campagne portant sur les nouveaux paramètres réglementaires et en particulier sur les PFAS, les sous-produits de désinfection (chlorates, acides haloacétiques), bisphénol, 17-beta-oestradiol, nonylphénol et uranium. **Tous les paramètres sont conformes sur le périmètre de la collectivité dans le cadre de cette campagne.**

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

2.2. ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES DE 2024 ET À VENIR

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 2024 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, notamment, les résultats d'analyses de qualité d'eau réalisées en 2024 sur votre service.

La Réforme des redevances des agences de l'eau

Cette réforme structurante a été adoptée dans la loi de finances de l'année 2024. Elle est effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Plusieurs textes d'application ont été publiés en 2024 pour préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Cette réforme supprime certaines redevances existantes : pollution non-domestique et modernisation des réseaux de collecte (usage domestique et non-domestique). De même, cette réforme acte la fin de la prime pour performance épuratoire et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit 'Grenelle', encadré par un décret de janvier 2012).

Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;
- deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement portant sur la performance des services.

Ces deux dernières redevances 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.

Les services, en tant qu'autorité organisatrice peuvent dès l'année 2025, et après délibération en 2024, reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur. Pour l'année 2025, cette contre-valeur correspond au taux fixé par l'agence de l'eau multiplié par le coefficient de modulation par défaut de l'année 2025 (0,2 pour l'eau, 0,3 pour l'assainissement).

Les modulations sur performance indiquées plus haut deviendront pleinement effectives en 2026, sur la base des performances constatées au terme de l'année 2024.

Le décret 2024-787 du 9 juillet 2024 (JO du 10 juillet 2024), lui-même modifié par le décret 2025-66 du 24 janvier 2025 (JO du 25 janvier 2025), portant modifications des dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau précise les dispositions essentielles de la réforme. Ce décret est complété par cinq arrêtés, à savoir :

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publié le : 15/10/2025

- L'arrêté du 5 juillet 2024 (JO du 10 juillet 2024) modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif à la mesure des prélèvements d'eau et aux modalités de calcul de l'assiette de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau ;
- L'arrêté du 5 juillet 2024 (JO du 9 juillet 2024), lui-même modifié par l'arrêté du 20 décembre 2024 (JO du 26 décembre 2024), relatif aux modalités d'établissement de la redevance sur la consommation d'eau potable et des redevances pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement collectif ;
- L'arrêté du 5 juillet (JO du 7 juillet 2024) relatif au montant forfaitaire maximal de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable et de la redevance pour la performance des systèmes d'assainissement collectif pris en compte pour l'application de la redevance d'eau potable et d'assainissement prévue à l'article L. 2224-12-3 du code général des collectivités territoriales ;
- L'arrêté du 2 octobre 2024 (JO du 30 octobre 2024) modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées) ;
- L'arrêté du 23 décembre 2024 (JO du 26 décembre 2024) est venu modifier et mettre à jour l'arrêté du 13 décembre 2007 relatif aux modalités particulières de versement des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte définies aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement pour le rendre compatible avec le nouveau cadre réglementaire encadrant désormais les redevances.

A noter qu'une instruction dédiée aux préfets, en date du 4 décembre 2024, est venue préciser les points essentiels de cette réforme des redevances sur lesquels les services de l'Etat et des collectivités locales se devaient de se mobiliser.

Enfin, cette réforme structurante des redevances s'accompagne d'une refonte des indicateurs de performance du Système d'Information des Services Publics d'Eau et d'Assainissement (SISPEA) qui était supposée aboutir durant l'année 2024.

Le 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.

Ce texte parachève le corpus réglementaire lié au risque amiante également actualisé par différentes publications et recommandations.
Nous attirons notamment votre attention sur une publication en 2024 par l'INRS de mesures de l'empoussièrement en amiante généré par la technique d'hydrocurage. Il s'en est suivi de nouvelles préconisations de prévention qui impacteront les services d'assainissement.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

La prévention des endommagements de réseaux

Plusieurs fois refondue au gré des retours d'expérience, la réglementation "anti-endommagement", qui encadre depuis 2012 les travaux effectués à proximité des réseaux à risque aériens et enterrés, connaît une série d'ajustements à compter du 1er janvier 2025. A noter que le décret du 2024-1022 du 13 novembre 2024 (JO du 15 novembre 2024) et l'arrêté du 23 décembre 2024 (JO du 29/12/24) sont venus renforcer la sécurité des interventions sur les réseaux en modifiant certaines dispositions contenues dans plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux, notamment en matière de déclaration, d'entretien et de contrôle des infrastructures.

Les mesures à venir :

- En 2026 : Cartographie en classe A pour les réseaux sensibles : sont concernés tous les ouvrages souterrains sensibles pour la sécurité implantés sur l'ensemble du territoire ainsi qu'aux ouvrages souterrains non-sensibles implantés dans des unités urbaines au sens de l'INSEE.
- En 2032 : Classe A pour la totalité des plans : sont concernés tous les ouvrages souterrains implantés sur l'ensemble du territoire.

Résilience des services et cybersécurité

Un projet de loi a débuté son parcours législatif au parlement à l'automne 2024. Ce projet inclut 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). 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.

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

Qualité de l'eau

La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) entre désormais pleinement en vigueur.

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet". Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

Ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction Générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023).

Cette note d'information réaffirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1er janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS') à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme/L ;

- Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1er janvier 2026 ;
- Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) élaborés sous la responsabilité de la personne responsable de la production et de la distribution de l'eau (PRPDE). Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau et la compréhension de leur vulnérabilité, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

Ce nouvel enjeu de gestion préventive des risques et les dispositions qui s'y rattachent ont été rappelés dans un courrier du Directeur Général de la Santé, daté du 30 janvier 2024 adressé à l'Association des Maires de France, à Intercommunalités de France, à la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) et à la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E). Ce courrier réaffirme les échéances de juillet 2027 puis de janvier 2029 pour que les services d'eau élaborent, mettent en œuvre, évaluent et mettent à jour leur PGSSE, d'abord sur la ressource en eau puis sur la production et la distribution (seconde échéance citée).

Ce rappel 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 (instruction de la DGS aux ARS du 29 avril 2020 concernant les mesures correctives que les services doivent mettre en œuvre pour répondre à cet enjeu et, ce, sans attendre l'échéance du PGSSE "système de distribution" de janvier 2029)**, ont jalonné l'année 2024 : sur le plan législatif, réglementaire, institutionnel et, voire même, médiatique.

Ces trois sujets sont susceptibles d'évolutions majeures au cours de l'année 2025.

PFAS (et autres paramètres nouvellement réglementés)

Sur le plan réglementaire, l'instruction DGS/EA4/2024/30 du 12 mars 2024 (BO Santé du 29 mars 2024), est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence de composés perfluorés (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine. Cette instruction de la DGS à destination des ARS et des Préfets précise les recommandations de gestion des situations locales de non conformités pour les PFAS dans les EDCH en réaffirmant l'obligation d'une information transparente des populations concernées (conformément à l'article R1321-30 du Code de la Santé Publique). Elle rappelle les incertitudes scientifiques concernant cette famille de substances et dresse l'état d'avancement des expertises sanitaires en cours, dont la campagne exploratoire de l'Anses sur les PFAS dans les eaux brutes et les eaux distribuées. Pour les PFAS, cette campagne exploratoire porte sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une limite de qualité depuis le 1er janvier 2023 et des PFAS à chaîne dite "courte", aujourd'hui non réglementés en France, dont l'acide trifluoroacétique (communément nommé TFA).

Sur le plan européen, une communication de la Commission (C/2024/4910) publiée au JOUE du 7 août 2024 est venue préciser les lignes directrices techniques relatives aux méthodes d'analyse pour la surveillance des substances alkylées per- et polyfluorées (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Métabolites de pesticides : des critères de gestion toujours en évolution

L'année 2024 a été marquée par la publication de trois avis de l'Anses :

- Dans deux avis publiés début mai 2024, l'Anses a confirmé le caractère pertinent du métabolite R417888 du chlorothalonil et a classé comme non-pertinent le métabolite R471811 du même chlorothalonil. Le métabolite R471811 se trouve dès lors affecté d'une norme sanitaire, considérée comme une valeur indicative, de 0,9 µg/L (et non plus une limite de qualité de 0,1 µg/L comme c'est encore le cas pour le métabolite R417888). A noter que la précédente campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH et publiée en avril 2023 avait montré la détection très fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées.
- Dans un avis publié début août 2024, l'Anses fixe les valeurs sanitaires maximales de la desphényl-chloridazone et de la méthyldesphényl-chloridazone, deux métabolites de la chloridazone confirmés comme pertinents dans deux avis de 2023 de l'Anses. Ces valeurs sanitaires maximales sont respectivement de 11 µg/L et 110 µg/L. S'agissant de deux métabolites pertinents, ils sont tous deux soumis à une limite de qualité de 0,1 µg/L qui fixe la conformité de l'eau à atteindre, le cas échéant, après une période dérogatoire de trois ans, renouvelable une fois.

Fin novembre 2024, la publication d'un rapport mené par trois inspections ministérielles (IGEDD, CGAAER et IGAS) sur la gestion des aires d'alimentation des captages a dressé un constat sévère sur la fréquence de détection des pesticides et de leurs métabolites dans les ressources en eau en proposant différentes dispositions pour la reconquête de leur qualité dont l'harmonisation européenne du classement de la pertinence / non-pertinence des métabolites de pesticide. Cette disposition a été initiée en 2024 par la Commission avec l'appui scientifique de l'OMS dont les travaux sont attendus en 2025.

Enfin, dans le cadre de la transposition de la directive européenne sur la qualité des EDCH, il est prévu qu'un arrêté interministériel vienne 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 cela du soutien des autorités publiques (préfets) afin de mettre en œuvre des plans d'actions adaptés. La publication de ce texte réglementaire très attendu par de nombreux services d'eau est susceptible de survenir durant l'année 2025.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

2.3. INCONTOURNABLES POUR 2025

2.3.1. PROPOSITIONS ET AMÉLIORATIONS ATTENDUES

Anticiper l'impact de la réforme des redevances des agences de l'eau

La réforme des redevances des agences de l'eau qui entre en vigueur en 2025 se traduit par la mise en place d'une redevance de performance des réseaux d'eau potable à laquelle la collectivité est assujettie, et dont le montant pourra être largement minoré (jusqu'à 80%) en fonction de la performance de vos réseaux.
L'introduction du critère de performance sera progressive :

- pour la redevance 2025 qui fera l'objet d'une déclaration et d'un paiement en 2026, le coefficient de modulation a été fixé forfaitairement par voie réglementaire à 0,2;
- à partir de la redevance 2026 qui sera déclarée et payée en 2027, le coefficient de modulation réel sera pris en compte, sur la base des données techniques 2024.

La performance prise en compte dans le calcul de la redevance porte sur deux domaines principaux : la performance du réseau (réduction des pertes) et la connaissance du patrimoine.

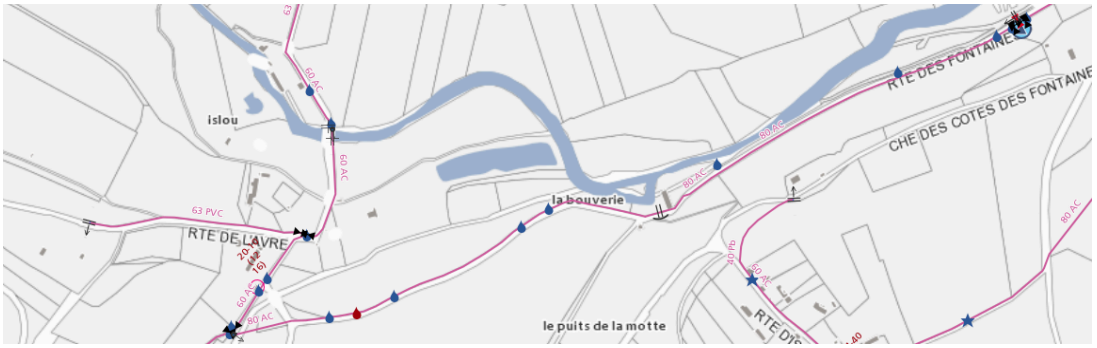
Dans ce cadre, certains tronçons sont assez dégradés et génèrent régulièrement des fuites qui peuvent pénaliser la bonne distribution de l'eau aux usagers. Il est nécessaire de procéder à certains renouvellements avec des niveaux de priorités.

- **Renouvellement de canalisations**

Votre taux de renouvellement du réseau de distribution d'eau potable est actuellement de 0% impliquant un Vieillissement de votre patrimoine. Par voie de conséquence, dans les prochaines années, il existe un risque réel d'augmentation des fuites et casses du réseau engendrant pour les abonnés des coupures de la distribution qui sont souvent mal perçues.
En parallèle, ces fuites et casses de réseaux provoquent une augmentation des recherches de fuites et une baisse du rendement de distribution d'eau potable.

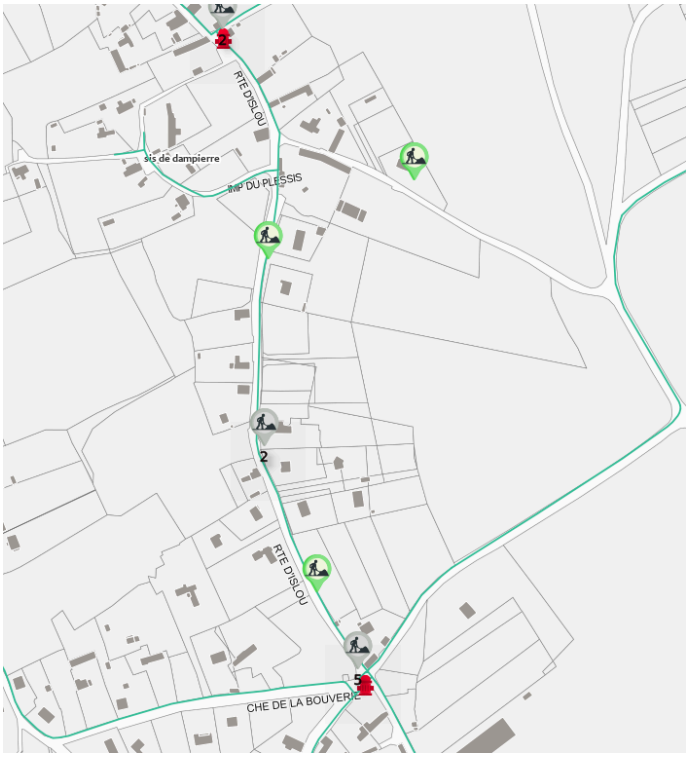
D'ores et déjà, les renouvellements suivants sont à envisager:

- Route des Fontaines La Bouverie/ Route le L'Avre ISLOU sur 1000 ml



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

- Route d'Islou sur 550ml canalisation Amiante Ciment DN 60mm. 5 fuites réparées ces deux dernières années.



- Chemin du Menillet sur 250ml

Cette canalisation étant vétuste, des fuites y sont régulièrement réparées.



Nous nous rapprocherons de vos services afin d'étudier les projets, travaux, ou prestations qui vous permettront dans la durée de sécuriser le meilleur niveau de performance permettant de minorer le montant de la redevance à laquelle vous serez assujettis.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Optimisation du renouvellement de vos installations

Veolia a développé une méthode d'analyse de risque sur le patrimoine électro-mécanique qui permet d'identifier les équipements les plus exposés aux risques et de dimensionner des programmes de renouvellement pertinents et objectifs [cf paragraphe 3.4.2. Méthode d'établissement des plans de renouvellement par analyse critique]. En application de cette méthodologie, nous pourrons vous proposer une évolution de nos programmes de renouvellement.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

2.3.2. FOCUS SUR LA SÉCURITÉ OPÉRATIONNELLE



La sécurité de nos personnels, des riverains et d'éventuels visiteurs des installations est une absolue nécessité pour votre service d'eau.
Le groupe Veolia dispose d'une culture Sécurité forte, animée et organisée autour de Standards Sécurité, qui nous permettent de hiérarchiser les axes de travail.
Notre politique de prévention nous amène donc à régulièrement réévaluer le niveau de sécurité des installations que vous nous avez confiées, vérifier leur adéquation à la réglementation, et prendre en compte les retours d'expérience que nous avons sur d'autres installations. Cette politique permet de répondre à toute intervention possible de l'Inspection du Travail qui mettrait en évidence le caractère accidentogène de vos installations, et en chercherait alors la responsabilité.

La sécurisation des installations signalées non conformes suite à des audits, contrôles réglementaires ou par nos équipes d'interventions ou managers peut nécessiter des remises à niveau qui relèvent de votre responsabilité de Maître d'Ouvrage.

Les situations à risque identifiées sur vos installations sont les suivantes :

- **Bâche de Sotteville-Dampierre**

L'échelle d'accès à la cuve est en mauvais état ainsi que ses fixations.



- **Bâche de Sotteville-Dampierre**

La trappe d'accès à la reprise est dépourvue de barreaux anti-chute.
La manutention des bidons de javel est difficile.



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Par ailleurs, des évolutions réglementaires et études récentes précisent les exigences de sécurité concernant le repérage des matériaux avant travaux et font des recommandations concernant les interventions sur les matériaux contenant de l'amiante (enrobés, canalisations), avec un impact sur les coûts, notamment du curage et des réparations sur réseaux amiantés. Nous nous rapprocherons de vos services pour étudier comment prendre en compte ces impacts sur l'équilibre économique du contrat.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

3. Bilan et perspectives du service



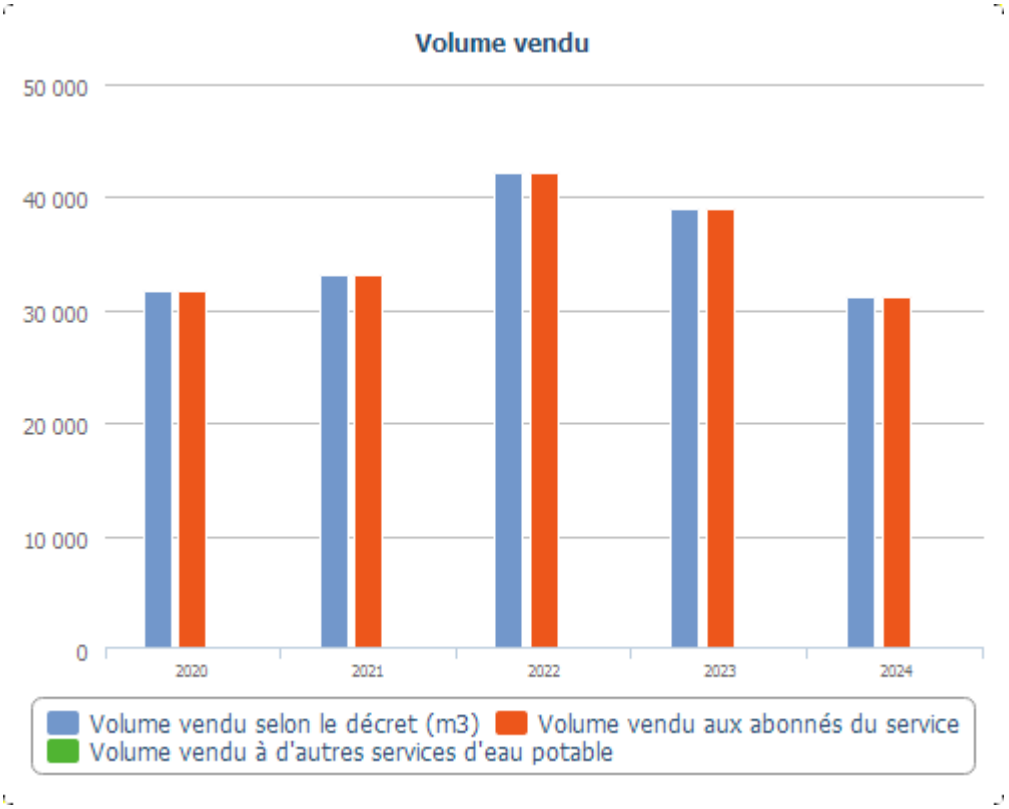
Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025

Ce chapitre vous présente une synthèse du bilan de l'activité de l'année 2024 et des perspectives de votre contrat.
L'ensemble des données chiffrées et factuelles pour évaluer la qualité et la performance du service rendu sont disponibles en partie 5 – Données détaillées.

3.1. BILAN HYDRAULIQUE

3.1.1. EVOLUTION DES VOLUMES VENDUS

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	**31 646**	**33 136**	**42 106**	**38 851**	**31 126**	**-19,9%**
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	**31 646**	**33 136**	**42 106**	**38 851**	**31 126**	**-19,9%**
domestiques ou assimilés	31 646	33 136	42 106	38 851	31 126	-19,9%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	**0**	**0**	**0**			

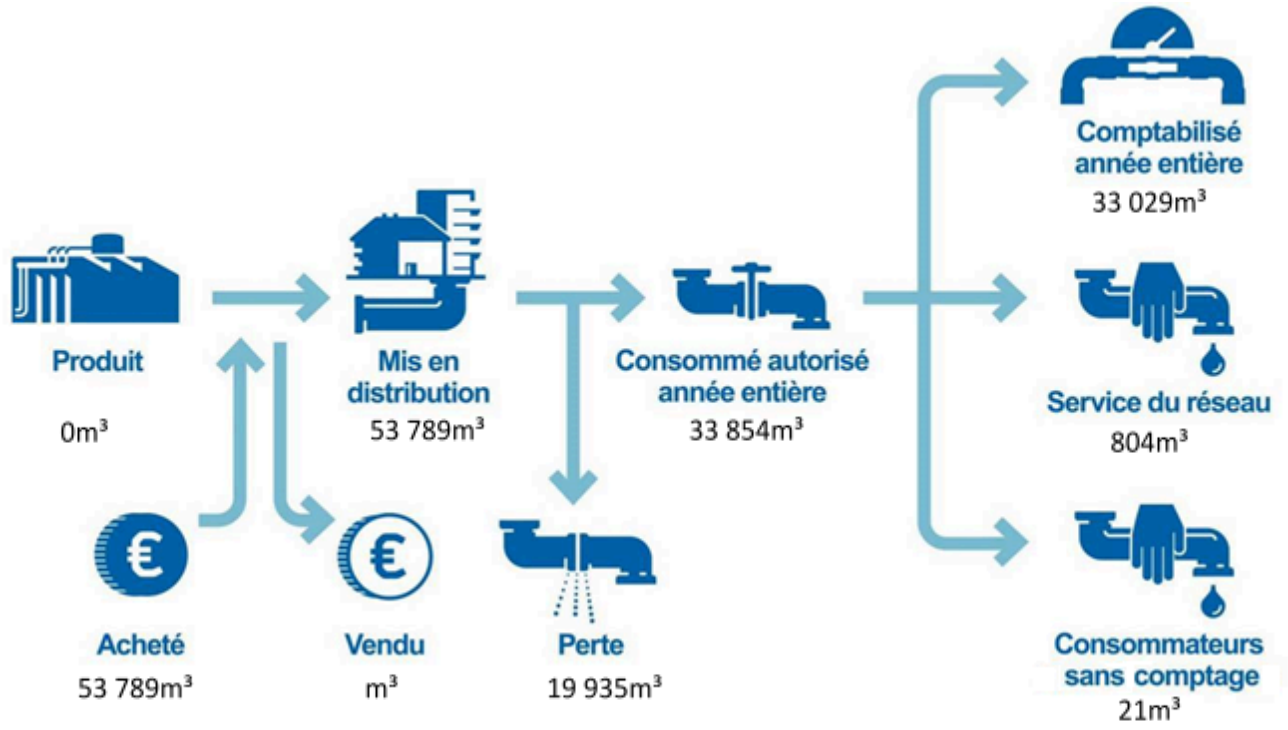


Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

3.1.2. PERFORMANCE DU RÉSEAU

Rendement réseau

- **Synthèse des flux de volumes**

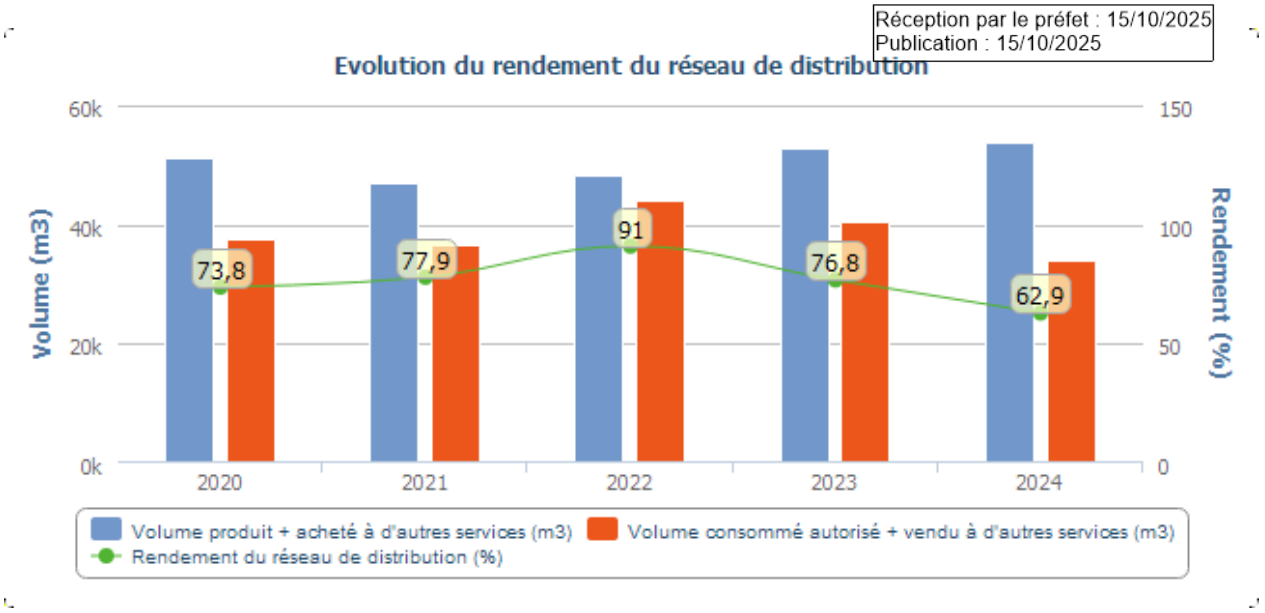


	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	**73,8 %**	**77,9 %**	**91,0 %**	**76,8 %**	**62,9 %**	**-18,1%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	37 589	36 403	43 811	40 426	33 854	-16,3%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	50 916	46 741	48 143	52 634	53 789	2,2%

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

Le Rendement du réseau d'eau potable est en forte baisse en 2024 en raison de la baisse des volumes consommés. Ceux-ci s'expliquent par l'annulation de 4031 m3 de volumes sur différents abonnés pour lesquels des estimations trop fortes avaient été réalisées en 2023 ou qui ont profité de dégrèvements.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025



Indicateurs de performance

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2024	62,9	65,73	2,14	2,23	3,64

Selon l'Agence de l'Eau Seine-Normandie, et sur la base de l'Indice Linéaire de Consommation (ILC), votre réseau est considéré comme étant rural.

De ce fait, avec un ILP de 2,14 m3/j/km, votre réseau peut être classé comme acceptable.

Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2024 étant inférieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », un plan d'actions doit être mis en œuvre pour réduire les pertes d'eau.

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
ILP (indice linéaire des pertes (m3/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 (m3/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 (m3/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)

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

3.1.3. SUJETS À ENGAGER PENDANT LE CONTRAT

La préservation de la ressource en eau passe par la bonne performance de vos réseaux, qui est désormais un critère incitatif dans le calcul des nouvelles redevances performance des réseaux d'eau potable introduites en 2025 et auxquelles les collectivités sont assujetties.

Veolia vous propose des solutions adaptées pour mieux répondre à ces défis, que ce soit notamment dans le domaine du comptage des eaux actuellement non comptées, ou dans l'équipement des réseaux de solutions de surveillance (capteurs de fuite ou de phénomènes transitoires) ou de réduction de la pression.

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.

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

3.2. Bilan qualité de l'eau



La transposition, fin 2022, de la nouvelle directive européenne sur la qualité des eaux destinées à la consommation humaine a renforcé la responsabilité des collectivités, notamment dans la gestion préventive des risques. Ceci se traduit par l'obligation de réaliser un PGSSE et de mettre en œuvre une surveillance de la qualité de l'eau depuis la ressource jusqu'au robinet du consommateur. Par ailleurs, quelques seuils réglementaires ont été modifiés et de nouveaux paramètres ont été ajoutés (dont les paramètres de vigilance et les PFAS) qui intégreront le programme d'analyses réalisé dans le cadre du contrôle sanitaire en 2026.

C'est dans cet esprit que nous vous avons incité, dès 2023, à mesurer de nouveaux paramètres sujets à caution, pour lesquels des laboratoires proposent des analyses COFRAC, tels que des métabolites de pesticides (chlorothalonil R471811 et R417888) et les nouveaux paramètres réglementés (somme de 20 PFAS, chlorates, somme de 5 acides haloacétiques, 17-bêta-estradiol, bisphénol A, uranium). Ceci, en complément des analyses déjà réalisées dans le cadre du contrôle réglementaire exercé par l'Agence Régionale de Santé et de la surveillance réalisée par l'exploitant.

Focus CVM : A ces campagnes d'analyses peuvent s'ajouter la recherche ponctuelle de chlorure de vinyle monomère (CVM), un composé cancérigène, contenu dans les parois de certaines canalisations en PVC produites avant 1980. Cette recherche, dont la responsabilité a été transférée à la collectivité dans l'instruction de la Direction Générale de la santé DGS/EA4/2020/67, intervient sur les canalisations ayant été identifiées comme "à risque" lors de l'étape de repérage selon les critères de cette instruction.

Vous trouverez ci-dessous, un bilan synthétique de la qualité de l'eau de votre commune évaluée au regard des seuils réglementaires de qualité :

- **limites de qualité :** paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme sur la santé du consommateur ;
- **références de qualité :** valeurs cibles 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, néanmoins, implique aussi la mise en œuvre d'actions correctives ;
- **valeur de vigilance :** substances qui pourraient poser un risque pour la santé selon une liste établie sur le plan européen ;
- **valeur indicative :** seuils d'action établis pour permettre la gestion de substances présentes dans l'eau, ils ne concernent, à ce jour, que des métabolites de pesticides ayant été déclarés non pertinents.

Des résultats plus détaillés sont proposés en partie 5 "Données détaillées – Qualité de l'eau".

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Tableau synthétique de la conformité des prélèvements

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	7	7	1	1	8	8
Physico-chimie	7	7	0	0	7	7

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

Tableau de conformité des paramètres analytiques

	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	14	14	2	2
Physico-chimique	21	21		
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	21	21	3	3
Physico-chimique	64	64	4	4

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

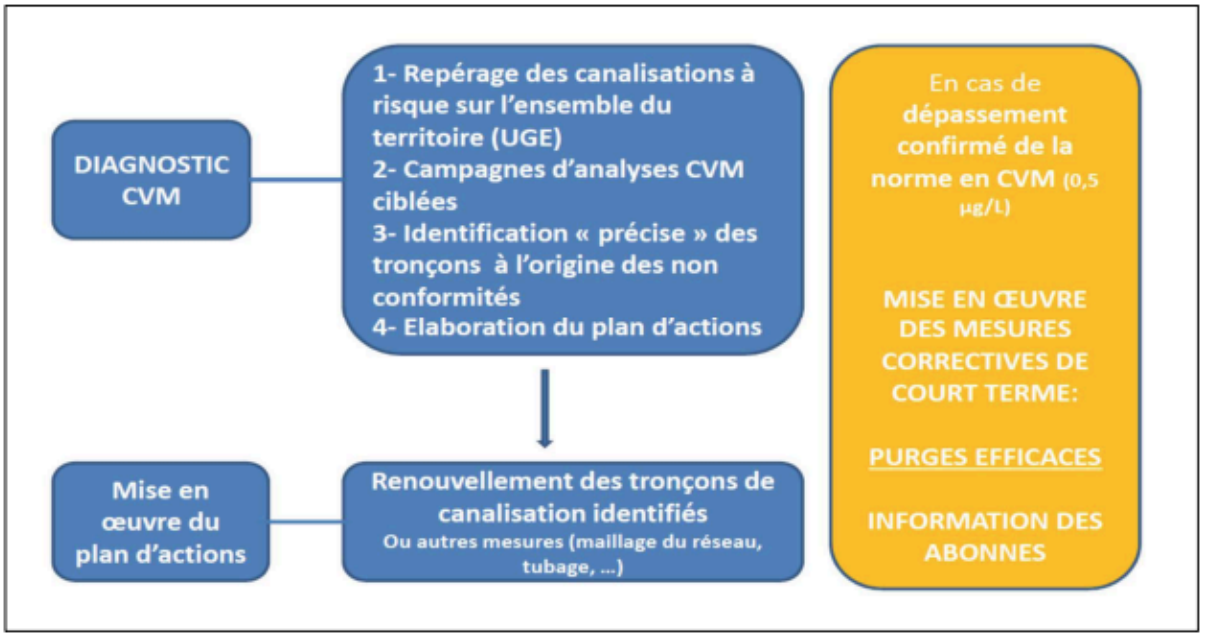
Le métabolite du chlorothalonil, R471811, a changé de statut en début d'année 2024, il a été déclaré non pertinent par l'autorité sanitaire. A ce titre, il n'est donc plus considéré comme une limite de qualité mais comme une valeur indicative. Dans les tableaux précédents, sa conformité a été évaluée par rapport au seuil de 0,9 µg/L (valeur indicative) pour l'ensemble de l'année.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

- **Chlorure de vinyle monomère**

Une analyse CVM a été réalisée le 20/05/2024 sur le réseau de Dampierre sur Avre, celle-ci est conforme.

Néanmoins, au vu de l'enjeu sanitaire et du contexte médiatique, la collectivité doit lancer dès que possible une étude diagnostic du risque CVM conformément à l'instruction de la Direction générale de la Santé DGS/EA4/2020/67 du 29 avril 2020 selon le schéma suivant :



- **Métabolites de pesticides**

L'achat d'eau respecte les limites de qualité pour les métabolites de la chloridazone et pour le chlorothalonil R417888.
La valeur indicative de 0,9 µg/l est également respectée pour le chlorothalonil R471811 (classé comme métabolite non pertinent).

- **Taux de conformité global**

  - **100,0 %** de conformité aux limites et références de qualité pour les paramètres physico-chimiques (contrôle officiel de l'ARS et autosurveillance du Délégataire).

  - **100,0 %** de conformité aux limites et références de qualité pour les paramètres bactériologiques (contrôle officiel de l'ARS et autosurveillance du Délégataire).

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

3.3. BILAN ÉNERGIE

3.3.1. SUJETS À ENGAGER PENDANT LE CONTRAT

L'amélioration du bilan énergétique du service passe soit par la réduction des consommations, soit par la production locale d'énergie.

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

3.4. GESTION DE VOTRE PATRIMOINE

3.4.1. BILAN

Principales interventions / opérations de renouvellement effectuées

Réseau:

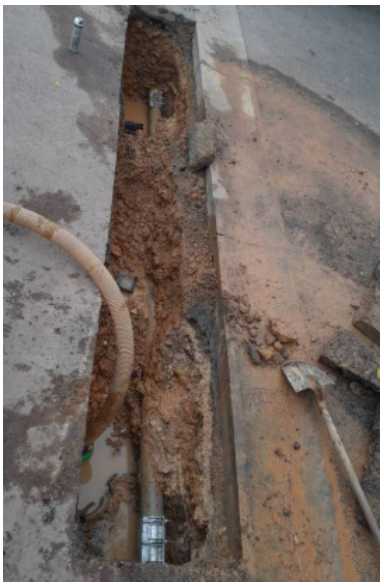
- **Détection de branchements plombs**

Plusieurs branchements plomb ont été identifiés en 2024:

- chemin du Menillet: 1 ;
- route de Prudemanche: 1 ;
- chemin de la bouverie: 2 ;
- route des brûlés: 1.

- **Côte de Dampierre**

2 fuites sur le même tronçon ont été détectées et réparées le 3 octobre (canalisation en amiante ciment).

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

- **Route d'Islou**

Une nouvelle fois, une fuite a été réparée en juin sur cette canalisation en amiante ciment.



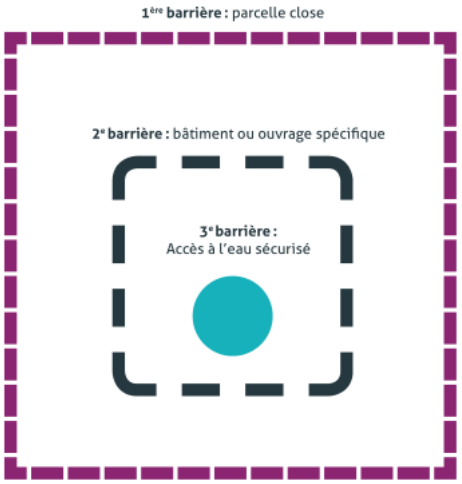

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

3.4.2. SUJETS À ENGAGER PENDANT LE CONTRAT

Améliorations à apporter

- **Sécurisation des installations**

L'ASTEE, en collaboration avec l'ARS, a édité un guide de recommandations relatif à la protection des installations vis-à-vis des actes de malveillance.
Il est ainsi préconisé de mettre en place une protection multi-barrières avant l'accès à l'eau.



Extrait du guide de recommandations

D'une manière générale, les sites de la Collectivité ne disposent pas de ce type de protection.

- **Surpresseur de Sotteville**

L'installation de variateurs de vitesse sur les pompes de surpression permettrait une meilleure régulation de la pression du réseau.

- **Forage de Dampierre**

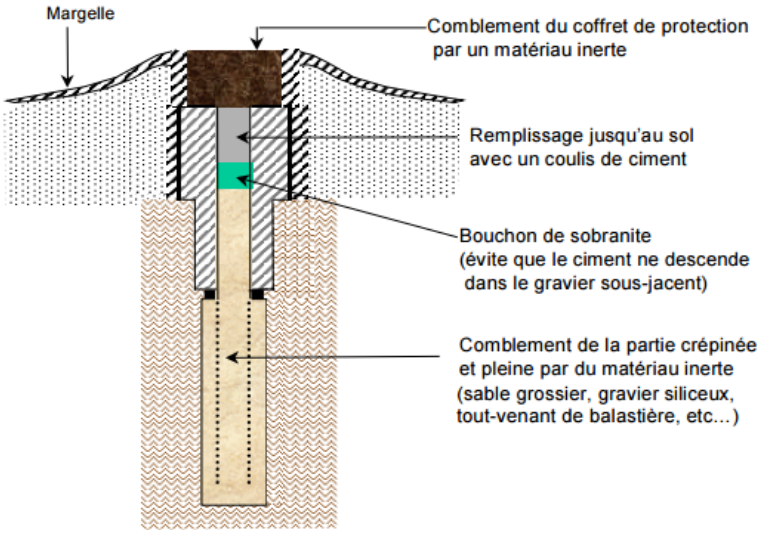
La clôture et le portail sont très endommagés.





Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

L'arrêté du 11 septembre 2003 stipule que tout forage abandonné doit être comblé par des techniques appropriées permettant de garantir l'absence de circulation d'eau et l'absence de transfert de pollution.



Préconisation de comblement de forage – source BRGM

Le forage de Dampierre étant abandonné, il devrait donc faire l'objet d'un tel comblement.

- **Bâche de Sotteville**

Les trappes d'accès et les aérations sont en mauvais état.

- **Mise en place d'une serrure unique**

Dans le cadre des préconisations de l'ARS et de la sécurisation des sites, la mise en place de serrures et de cadenas renforcés peut ralentir les risques d'intrusion. La mise en place d'une serrure unique avec un organigramme appartenant à la collectivité permettra de supprimer les boîtes à clés présentes sur les sites.
Un chiffrage a été proposé pour cette prestation en 2020.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Réforme des redevances

Le montant de la redevance de performance des réseaux d'eau potable à laquelle vous serez assujettis à partir de 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.

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.

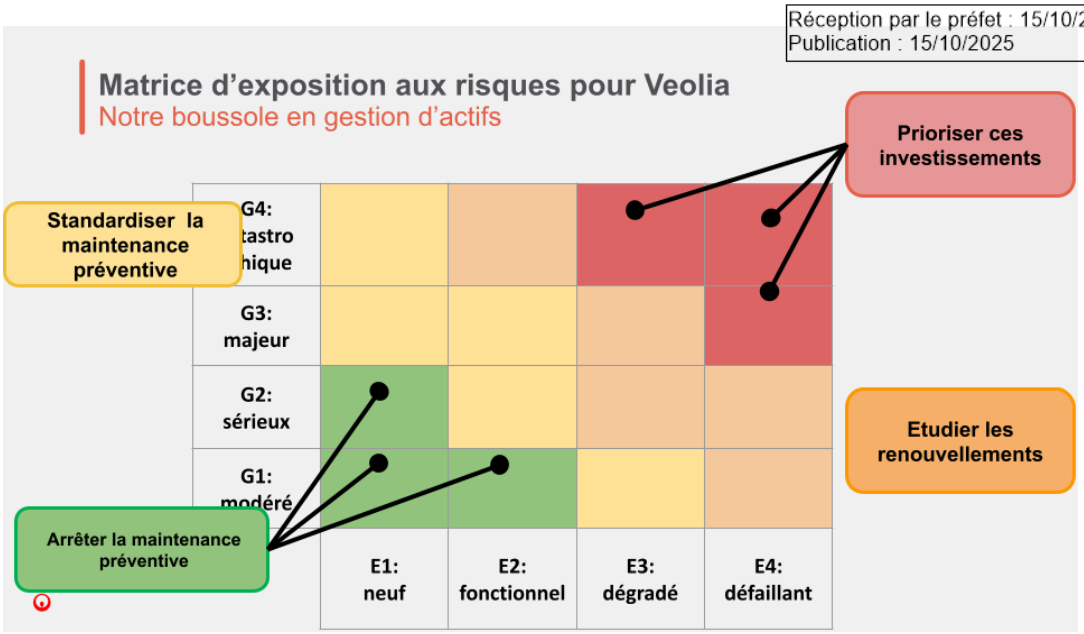
Ainsi, nous proposons de déployer des analyses de risques afin de disposer d'éléments objectifs d'arbitrage et d'évolutions des pratiques de maintenance et renouvellement.
Ces analyses de risques, menées avec les équipes opérationnelles, proposent d'estimer pour chaque équipement : l'impact d'une défaillance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

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025



<u>Abandon des technologies RTC, 2G et 3G</u>

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 2025, 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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

3.5. A L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

3.5.1. L'ANCRAGE LOCAL DE NOS CENTRES DE RELATION CLIENT

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 **11 centres de Relation Client implantés en France et répartis sur le territoire** : Liévin, Vaulx en Velin, Toulouse, Le Mans, Caen, Metz, Maxéville, Blagnac, Lyon, Montpellier, Saint Maurice.



3.5.2. VOLUMÉTRIE ET NATURE DES CONTACTS AVEC NOS ABONNÉS

Canaux de communication utilisés par les consommateurs

Canal du contact	Nombre de demandes*
Téléphone	265
Internet	110
Courrier	6
Visite en Agence	15

*Nombre de demandes rattachées à un abonnement

Objet des demandes des consommateurs

Motif de la demande	Nombre de demandes traitées*
Abonnement et Résiliation	43
Facture et Paiement	234
Qualité de l'eau	4
Intervention	101
Branchement	3
Service et divers	11

*Nombre de demandes rattachées à un abonnement

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Consommateurs abonnés du service

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	**362**	**369**	**367**	**366**	**369**	**0,8%**
domestiques ou assimilés	361	369	366	366	369	0,8%

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	84	41	53	43	111	158,1%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	22	26	21	16	15	-6,3%
Taux de clients mensualisés	31,0 %	33,6 %	38,0 %	38,6 %	41,0 %	6,2%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	26,0 %	25,4 %	24,5 %	26,2 %	26,8 %	2,3%
Taux de mutation	6,2 %	7,1 %	5,8 %	4,4 %	4,1 %	-6,8%

La hausse du nombre d'interventions nécessitant des déplacements chez le client, s'explique par le lancement du programme de changement des compteurs.

3.5.3. Satisfaction des consommateurs

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.

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Satisfaction globale	85	74	82	79	80	+1
La continuité de service	94	91	92	89	90	+1
La qualité de l'eau distribuée	80	73	83	76	76	0
Le niveau de prix facturé	65	54	56	57	59	+2
La qualité du service client offert aux abonnés	81	69	75	72	76	+4
Le traitement des nouveaux abonnements	92	80	81	77	81	+4
L'information délivrée aux abonnés	73	69	75	70	72	+2

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

3.6. RÉSILIENCE DU TERRITOIRE

3.6.1. SÉCURITÉ ET GESTION DE CRISE

La cybersécurité de vos installations

La cybersécurité est, depuis plusieurs années déjà, un enjeu pour les entreprises et organisations. En effet, la transformation numérique, la multiplication des objets connectés, et l'interconnexion des réseaux avec de nombreux partenaires augmentent l'exposition des systèmes aux risques cyber.
Par ailleurs, l'évolution réglementaire avec la transposition de la Directive Européenne NIS2 en droit français va renforcer les obligations de sécurisation sur les installations d'eau et d'assainissement.

Nous vous proposons de commencer le projet de sécurisation de vos installations par un **premier diagnostic**, étape indispensable qui permettra d'établir une liste d'actions à lancer, classées en plusieurs niveaux de priorité.

Ce diagnostic nous permettra de vous présenter :

- une évaluation du niveau de maturité de cybersécurité de vos installations ;
- la définition du plan d'action de sécurisation spécifique à votre périmètre, afin de **garantir la continuité de service en cas d'attaque** ;
- et une évaluation des coûts nécessaires à la mise en place des actions de sécurisation et à la mise en conformité réglementaire.

Évaluer et gérer les risques : le PGSSE

Le Plan de Gestion de Sécurité Sanitaire de l'Eau (PGSSE), rendu obligatoire par la réglementation d'ici 2027, impose d'évaluer les risques inhérents au service de distribution d'eau potable afin de mieux les anticiper pour mieux les gérer.
Outre les risques d'exploitation courants, il doit intégrer les risques externes (accident, intrusion, malveillance…), les risques futurs (baisse des ressources, évolution des volumes…) ainsi que tous les risques associés au changement climatique (sécheresse, précipitations, tempête, hausse du niveau des mers…).

Fort de notre expérience dans tous ces domaines et en tant que partenaire de la réflexion globale de l'État dans le cadre du Plan National d'Adaptation au Changement Climatique, nous pouvons vous accompagner dans la réalisation et le suivi de cette démarche.
Celle-ci doit être engagée dès 2025 pour prendre le temps de mener à bien toutes les études et réflexions utiles nécessaires à son élaboration sereine.

La première étape consiste à l'élaboration d'une étude de danger exhaustive afin d'élaborer le programme de suivi analytique de la qualité de l'eau.
En tant que PRPDE (Personne Responsable de la Production et de la Distribution de l'Eau), la collectivité doit mener à bien cette étude au plus vite pour une présentation à l'ARS chaque début d'année. Nous nous engagerons à vos côtés pour la réalisation de cette étude et l'élaboration du programme de suivi.

Pour information, près de 20% des services d'eau potable de France ont d'ores et déjà engagé ces études (et à fin 2023, plus de 50% sur les métropoles, agglomérations et gros syndicats d'eau) ce qui leur permet de pleinement bénéficier des subventions disponibles, et d'être mieux accompagnés pour construire leur plan. Le rapprochement de la date d'échéance va mettre en tension le marché des bureaux d'étude et sans doute faire augmenter les tarifs de réalisation de ces études obligatoires.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

3.6.2. ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

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 !

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publié sur : 15/10/2025

Nous pouvons venir vous en présenter les retours d'expérience et étudier les propositions qui seraient adaptées à votre collectivité.

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.

3.6.3. VOLET SOCIAL

Diagnostic territorial d'accès à l'eau

Au 01 janvier 2025 chaque collectivité doit avoir établi un diagnostic territorial d'accès à l'eau recensant toutes les personnes qui n'ont pas aujourd'hui un accès direct à l'eau potable public afin de proposer un plan d'action pour y remédier.

Pour ce diagnostic qui comprend un volet technique (réseau de distribution, forage privatif, fontaine publique…) et un volet social (personnes non sédentaires, isolées ou de passage…), nous vous proposons de réaliser cette étude, avec les propositions de travaux associés.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

4. Rapport financier du service



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

4.1. LE COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION DE LA DÉLÉGATION

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

4.1.1. LE CARE

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

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

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2024
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: F234E - DAMPIERRE SUR AVRE COMMUNE DSP **Eau**

LIBELLE	2023	2024	Ecart %
PRODUITS	**124 370**	**118 117**	**-5,03 %**
Exploitation du service	74 917	74 056	
Collectivités et autres organismes publics	46 152	41 919	
Travaux attribués à titre exclusif	1 085	0	
Produits accessoires	2 215	2 142	
CHARGES	**147 402**	**142 389**	**-3,40 %**
Personnel	26 577	23 868	
Energie électrique	5 492	7 353	
Achats d'eau	32 448	31 948	
Produits de traitement	257	228	
Analyses	- 152	263	
Sous-traitance, matièreset fournitures	11 934	10 236	
Impôts locaux et taxes	380	603	
Autres dépenses d'exploitation	10 283	11 143	
télécommunications, poste et telegestion	*576*	*627*	
engins et véhicules	*4 335*	*4 755*	
informatique	*2 377*	*3 027*	
assurances	*- 176*	*464*	
locaux	*1 705*	*1 749*	
autres	*1 465*	*519*	
Contribution des services centraux et recherche	3 594	3 146	
Collectivités et autres organismes publics	46 152	41 919	
Charges relatives aux renouvellements	9 867	9 854	
programme contractuel (renouvellements)	*9 035*	*8 655*	
fonds contractuel (renouvellements)	*832*	*1 199*	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	569	1 828	
RESULTAT AVANT IMPOT	**- 23 033**	**- 24 272**	**-5,38 %**
RESULTAT	**- 23 032**	**- 24 272**	**-5,38 %**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 04/03/2025

4.1.2. L'ÉTAT DÉTAILLÉ DES PRODUITS

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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 2024

Collectivité: F234E - DAMPIERRE SUR AVRE COMMUNE DSP Eau

LIBELLE	2023	2024	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	74 917	74 056	-1,15 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*73 485*	*75 744*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*1 432*	*- 1 689*	
Exploitation du service	**74 917**	**74 056**	**-1,15 %**
Produits : part de la collectivité contractante	24 521	26 641	8,65 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*23 847*	*26 990*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*674*	*- 349*	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	6 207	1 284	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*6 102*	*2 095*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*106*	*- 812*	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	13 024	11 824	-9,21 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*12 801*	*12 379*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*223*	*- 555*	
Autres redevances	2 400	2 171	-9,54 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*2 360*	*2 280*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*40*	*- 109*	
Collectivités et autres organismes publics	**46 152**	**41 919**	**-9,17 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**1 085**	**0**	**NS**
Produits accessoires	**2 215**	**2 142**	**-3,30 %**

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA). 04/03/25

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

La rubrique « Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » du CARE inclus dans le présent rapport annuel 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 dans le contexte réglementaire actuel.

L'amélioration des systèmes d'information et des processus de gestion de Veolia Eau permet de fournir maintenant une information complémentaire importante compte tenu des limites évoquées ci-dessus.

A ce jour, et en application du principe de prudence, les créances de plus d'un an à la clôture de l'exercice font l'objet d'une provision pour dépréciation dans les comptes sociaux de la Société. Cette provision (qui a pour seule vocation de constater « en temps réel » mais de manière estimative le coût des impayés) est reprise soit lorsque la créance est définitivement admise en irrécouvrable, soit si la créance est encaissée (la provision devenant alors sans objet).

Cette provision est calculée sur l'ensemble du stock de créances d'exploitation de plus d'un an de la Société, à hauteur de la part des produits qui lui revient (en excluant les produits facturés pour le compte des Collectivités et autres organismes) par application d'un taux moyen de produits propres uniforme pour toute la Société.

Cette provision comptable peut être déterminée sur les différents contrats de la Société en appliquant aux impayés de plus d'un an attachés à chaque contrat le taux moyen de produits propres ci-dessus.
Le chiffre ainsi obtenu pour 2024 pour le contrat ressort à **2 776** €

Les principales évolutions des produits et des charges sont les suivantes :

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

4.2. Situation des biens

4.2.1. 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.

4.2.2. 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.

4.2.3. Situation des biens

La situation des biens est consultable dans la partie 5 "Données détaillées - Inventaire des installations et réseaux".

Par ce compte rendu, Veolia présente une vue d'ensemble de la situation du patrimoine du service délégué, à partir des constats effectués au quotidien (interventions, inspections, auto-surveillance, astreinte, ...) et d'une analyse des faits marquants, des études disponibles et d'autres informations le cas échéant.
Ce compte rendu permet ainsi à la collectivité, par une connaissance précise des éventuels problèmes, de leur probable évolution et des solutions possibles, de mieux programmer ses investissements.
Les biens dont l'état ou le fonctionnement sont satisfaisants, ou pour lesquels Veolia n'a pas décelé d'indice négatif, et qui à ce titre n'appellent pas ici de commentaire particulier, ne figurent pas dans ce compte rendu.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

4.3. 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 ».

4.3.1. Programme contractuel de renouvellement

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
STATION DE POMPAGE		
EQUIPEMENTS POMPAGE		
TÉLÉSURVEILLANCE + EXTENSION	2017	
SURPRESSEUR ACHAT D'EAU		
EQUIPEMENTS SURPRESSEUR		
POMPE SOUS TUBE 1 - 10 M3H A 66 M	2017	
TÉLÉSURVEILLANCE + 2 EXTENSIONS	2017	
SURPRESSEUR DAMPIERRE		
EQUIPEMENTS SURPRESSEUR		
DEBITMETRE SUR DISTRIBUTION	2018	
POMPE SURPRESSEUR - 24 M3H A 35,8 M	2020	
SURPRESSEUR SOTTEVILLE		
EQUIPEMENTS SURPRESSEUR		
TÉLÉSURVEILLANCE + EXTENSION	2017	

Réseaux	Quantité renouvelée exercices antérieurs	Quantité renouvelée dans l'exercice
COMPTEURS EAU	95	90

4.3.2. Les autres dépenses de renouvellement

Les états présentés dans cette section permettent de suivre les dépenses réalisées dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.
La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière «Les modalités d'établissement du CARE».

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Dépenses relevant d'une garantie pour la continuité du service

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

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement

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

	2024
Solde à fin de l'exercice (€)	**-1 283,45**
Dotation de l'exercice	1 199,00
Dépense de l'exercice	0,00

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

4.4. 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.

4.4.1. 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)

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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.

4.4.2. 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,

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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 la 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 les 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, etc.

[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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

4.5. ANNEXES FINANCIÈRES

Les modalités d'établissement du CARE

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Introduction générale

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.

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

L'organisation de la Société VEOLIA EAU – COMPAGNIE GÉNÉRALE DES EAUX au sein de la Région Normandie 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).

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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).

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
Région Normandie
Parc d'Affaires des Portes
193 Voie du Futur
27100 VAL-DE-REUIL

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 €
Siège social : 21 rue de La Boétie - 75008 PARIS
Adresse postale : 30 rue Madeleine Vionnet – 93300 AUBERVILLIERS
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / Fax : +33 (0)1 71 75 10 45
RCS Paris 572 025 526
TVA intracommunautaire : FR 23 572 025 526

Paraphe

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
Région Normandie
Parc d'Affaires des Portes
193 Voie du Futur
27100 VAL-DE-REUIL

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 €
Siège social : 21 rue de La Boétie - 75008 PARIS
Adresse postale : 30 rue Madeleine Vionnet – 93300 AUBERVILLIERS
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / Fax : +33 (0)1 71 75 10 45
RCS Paris 572 025 526
TVA intracommunautaire : FR 23 572 025 526

Paraphe

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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 ;

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

- 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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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 »...).

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
Région Normandie
Parc d'Affaires des Portes
193 Voie du Futur
27100 VAL-DE-REUIL

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 €
Siège social : 21 rue de La Boétie - 75008 PARIS
Adresse postale : 30 rue Madeleine Vionnet – 93300 AUBERVILLIERS
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / Fax : +33 (0)1 71 75 10 45
RCS Paris 572 025 526
TVA intracommunautaire : FR 23 572 025 526

Paraphe

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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.

Amélie LUMMAUX
Directrice régionale

Signé par : Amélie LUMMAUX
B9BF053353F5475...

12 mai 2025 | 18:24 CEST

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.*

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
Région Normandie
Parc d'Affaires des Portes
193 Voie du Futur
27100 VAL-DE-REUIL

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 €
Siège social : 21 rue de La Boétie - 75008 PARIS
Adresse postale : 30 rue Madeleine Vionnet – 93300 AUBERVILLIERS
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / Fax : +33 (0)1 71 75 10 45
RCS Paris 572 025 526
TVA intracommunautaire : FR 23 572 025 526

Paraphe

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

5. DONNEES DETAILLEES



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

5.1. LE PRIX DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

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

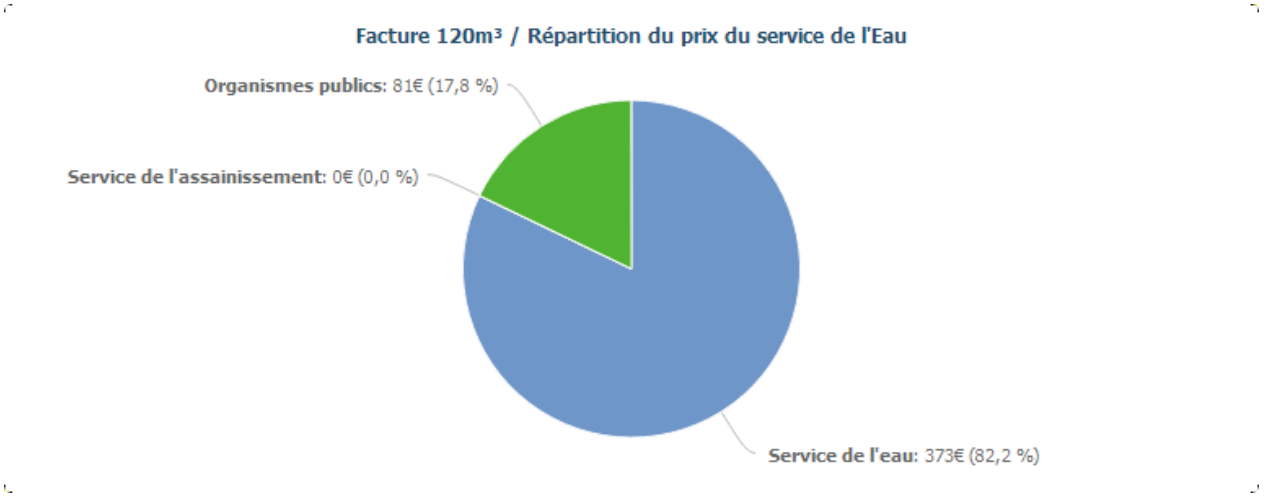
A titre indicatif sur la commune de DAMPIERRE SUR AVRE, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m^3 **[D102.0]** pour 120 m^3, au tarif en vigueur au 1er janvier, est la suivante :

DAMPIERRE SUR AVRE **Prix du service de l'eau potable**	Volume	Prix Au 01/01/2025	Montant Au 01/01/2024	Montant Au 01/01/2025	N/N-1
Part délégataire			**255,02**	**253,63**	**-0,55%**
Abonnement			70,70	70,32	-0,54%
Consommation	120	1,5276	184,32	183,31	-0,55%
Part communautaire			**101,28**	**104,69**	**3,37%**
Consommation	120	0,8724	101,28	104,69	3,37%
Prélèvement sur la ressource en eau (agence de l'eau) *	**120**	**0,1225**	**16,73**	**14,70**	**-12,13%**
Organismes publics			**45,60**	**57,24**	**25,53%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120		45,60		
Consommation d'eau Potable	120	0,4600		55,20	
Performance des réseaux d'eau Potable	120	0,0170		2,04	
Total € HT			**418,63**	**430,26**	**2,78%**
TVA			23,02	23,66	2,78%
Total TTC			**441,65**	**453,92**	**2,78%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**3,68**	**3,78**	2,72%

(*) A partir du 1/1/2025, et conformément à l'arrêté du 2 octobre 2024 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996, la redevance "Prélèvement sur la ressource en eau (agence de l'eau)" figurera bien dans la rubrique "Organismes publics" de la facture transmise aux usagers. Pour des facilités de comparaison pour les besoins du RAD 2024, elle n'a pas été déplacée cette année. Elle sera réintégrée dans la bonne rubrique à partir du RAD 2025.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025

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



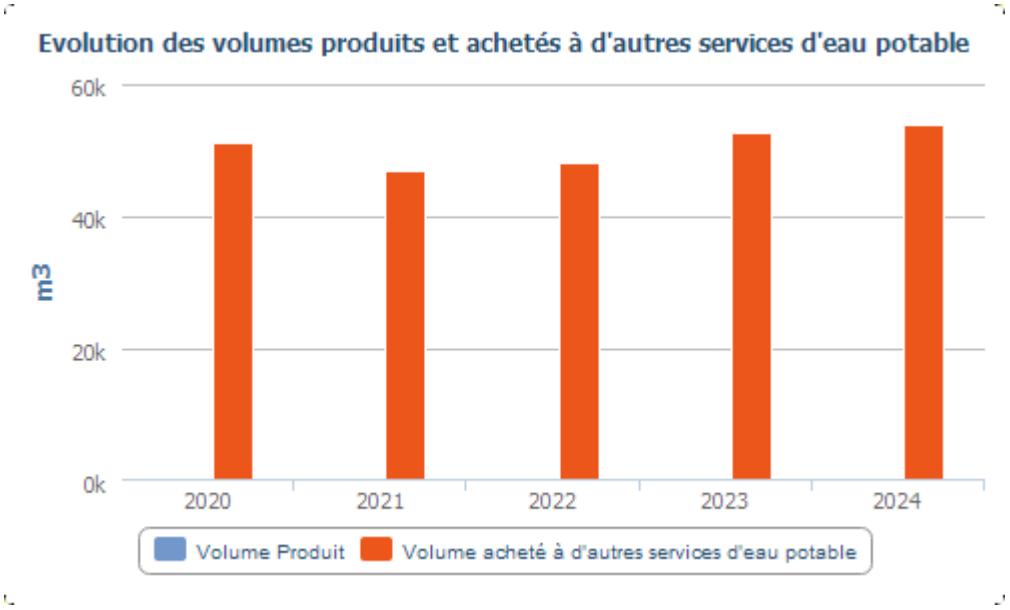
La facture 120 m³ de chaque commune

DAMPIERRE SUR AVRE	m³	Prix au 01/01/2025	Montant au 01/01/2024	Montant au 01/01/2025	N/N-1
Production et distribution de l'eau			**373,03**	**373,02**	**-0,00%**
Part délégataire			**255,02**	**253,63**	**-0,55%**
Abonnement			70,70	70,32	-0,54%
Consommation	120	1,5276	184,32	183,31	-0,55%
Part communautaire			**101,28**	**104,69**	**3,37%**
Consommation	120	0,8724	101,28	104,69	3,37%
Prélèvement sur la ressource en eau (agence de l'eau) *	**120**	**0,1225**	**16,73**	**14,70**	**-12,13%**
Organismes publics et TVA			**68,62**	**80,90**	**17,90%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120		45,60		
Consommation d'eau Potable	120	0,4600		55,20	
Performance des réseaux d'eau Potable	120	0,0170		2,04	
TVA			23,02	23,66	2,78%
TOTAL € TTC			**441,65**	**453,92**	**2,78%**

(*) A partir du 1/1/2025, et conformément à l'arrêté du 2 octobre 2024 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996, la redevance "Prélèvement sur la ressource en eau (agence de l'eau)" figurera bien dans la rubrique "Organismes publics et TVA" de la facture transmise aux usagers. Pour des facilités de comparaison pour les besoins du RAD 2024, elle a été maintenue pour cette année dans la rubrique "Production et distribution de l'eau" dans le tableau de présentation de la facture du RAD. Elle sera réintégrée dans la bonne rubrique à partir du RAD 2025.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

5.2. VISION PLURIANNUELLE DES VOLUMES



Volumes achetés à d'autres services par point

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	**50 916**	**46 741**	**48 143**	**52 634**	**53 789**	**2,2%**
Autre(s) engagement(s)	50 916	46 741	48 143	52 634	53 789	2,2%

Volumes vendus

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume vendu (m3)	**31 646**	**33 056**	**42 001**	**38 851**	**31 126**	**-19,9%**
dont clients individuels	31 609	32 896	41 873	38 664	30 992	-19,8%
dont irrigations agricoles		115	92	104	92	-11,5%
dont volume vendu autres collectivités		0	0			
dont bâtiments communaux	37	45	36	41	21	-48,8%

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Volumes consommés

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	35 402	34 323	42 932	39 529	33 029	-16,4%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	**35 402**	**34 323**	**42 932**	**39 529**	**33 029**	**-16,4%**
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	365	365	366	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	80	80	105	42	21	-50,0%
Volume de service du réseau (m3)	2 107	2 000	774	855	804	-6,0%
Volume consommé autorisé (m3)	**37 589**	**36 403**	**43 811**	**40 426**	**33 854**	**-16,3%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	**37 589**	**36 403**	**43 811**	**40 426**	**33 854**	**-16,3%**

Indicateurs de performance

	2020	2021	2022	2023	2024
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**1,68**	**1,35**	**0,57**	**1,41**	**2,23**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	50 916	46 741	48 143	52 634	53 789
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	35 402	34 323	42 932	39 529	33 029
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	25 249	25 249	25 249	25 417	25 416

	2020	2021	2022	2023	2024
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**1,44**	**1,12**	**0,47**	**1,32**	**2,14**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	50 916	46 741	48 143	52 634	53 789
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	37 589	36 403	43 811	40 426	33 854
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	25 249	25 249	25 249	25 417	25 416

Malgré l'importante baisse ponctuelle du rendement du réseau de distribution, votre Indice Linéaire de Pertes en réseau reste considéré comme acceptable par l'Agence de l'Eau Seine Normandie.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

5.3. Qualité de l'eau

Historique du contrôle officiel

	2020	2021	2022	2023	2024
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	6	7	3	6	7
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	6	7	3	6	7
Paramètres physico–chimique					
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	6	7	3	7	7
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	6	7	3	7	7

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

Intensité du programme d'analyse

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	35	6	
Physico-chimique	122	4	34

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							

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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
Tous les résultats sont conformes							

Non-Conformités pour les paramètres soumis à une valeur indicative

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							

Le métabolite du chlorothalonil, R471811, a changé de statut en début d'année 2024, il a été déclaré non pertinent par l'autorité sanitaire. A ce titre, il n'est donc plus considéré comme une limite de qualité mais comme une valeur indicative. Dans les tableaux précédents, sa conformité a été évaluée par rapport au seuil de 0,9 µg/L (valeur indicative) pour l'ensemble de l'année.

Non-Conformités pour les paramètres soumis à une valeur de vigilance

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							

Composition de l'eau au robinet

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Nitrates	36	41	7	mg/l	50

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Qualité de l'eau produite et distribuée

	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 %

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

Détail

ZD - Dampierre sur Avre

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	8	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		6	8	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	8	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	8	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		0	1	(+)	
pH à température de l'eau	7.2	7.463	7.6	8	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.59	7.739	7.85	7	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	7	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0	0.047	0.18	7	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	7.4	13.4	16.4	8	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	523	542	559	7	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	7	mg/l	<= 0.1
Nitrates	36	39.286	41	7	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.8	0.8	0.8	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	
Chlore libre	0.08	0.274	0.56	8	mg/l	
Chlore total	0.1	0.316	0.6	8	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	3	3	3	1	µg/l	
Chlorite	0	0	0	1	µg/l	<= 250
Chloroforme	0.21	0.21	0.21	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.9	2.9	2.9	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1	1	1	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	7.11	7.11	7.11	1	µg/l	<= 100

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

5.4. ENERGIE ET RÉACTIFS

Consommation d'énergie par installation

Installation de production

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Station DAMPIERRE						
Energie facturée consommée (kWh)	1 248	3 256	2 659	2 587	2 191	-15,3%
Volume produit refoulé (m3)	0	0	0	0	0	

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Reprise St Lubin des Joncherets						
Energie facturée consommée (kWh)	17 514	14 950	16 660	18 188	16 541	-9,1%
Surpression Sotteville-Dampierre						
Energie facturée consommée (kWh)	4 027	4 041	3 068	301	2 407	699,7%

Autres installations eau

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Surpression Dampierre + réservoir						
Energie facturée consommée (kWh)	3 311	3 280	2 496	411	2 732	564,7%

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

5.5. INVENTAIRE DES INSTALLATIONS

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir Dampierre	150
Réservoir Sotteville	50
Capacité totale	**200**

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Reprise St Lubin des Joncherets	10
Surpression Sotteville-Dampierre	9

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

5.6. RÉSEAUX

INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RÉSEAUX

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2020	2021	2022	2023	2024
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	95	105	105	105	105

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau

Code VP		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.		100 %
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	10
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**	**105**

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Inventaires des réseaux

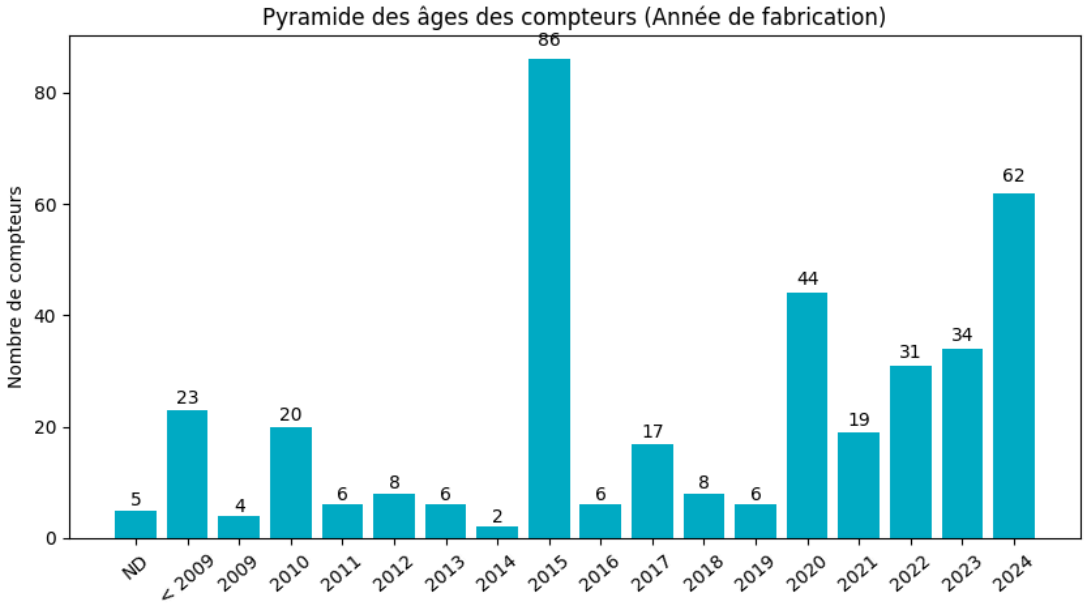
	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	27,1	27,1	27,1	27,3	27,3	0,0%
Longueur de distribution (ml)	27 088	27 088	27 101	27 271	27 270	-0,0%
dont canalisations	25 249	25 249	25 249	25 417	25 416	-0,0%
dont branchements	1 839	1 839	1 852	1 854	1 854	0,0%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	9	9	8	8	8	0,0%
dont poteaux d'incendie	7	7	7	7	7	0,0%
dont bouches d'incendie	1	1	1	1	1	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	352	352	355	357	357	0,0%

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	382	384	386	386	386	0,0%	Bien de retour
dont sur abonnements en service	361	368	366	365	368	0,8%	
dont sur abonnements résiliés sans successeur	21	16	20	21	18	-14,3%	

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation de distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous DN (ml)		**25 416**	**25 416**
DN 40 (mm)		1 807	1 807
DN 50 (mm)		166	166
DN 60 (mm)		3 830	3 830
DN 63 (mm)		6 241	6 241
DN 75 (mm)		525	525
DN 80 (mm)		6 196	6 196
DN 90 (mm)		119	119
DN 100 (mm)		2 004	2 004
DN 110 (mm)		811	811
DN 125 (mm)		2 741	2 741
DN 140 (mm)		522	522
DN 150 (mm)		440	440
DN indéterminé (mm)		14	14

PYRAMIDE DES COMPTEURS



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Renouvellement des canalisations

	2020	2021	2022	2023	2024
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	25 249	25 249	25 249	25 417	25 416
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

Renouvellements des branchements

Renouvellement des branchements plomb	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre de branchements	352	352	355	357	362	1,4%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	2	2	2	2	7	250,0%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	1,9%	216,7%
Branchements plomb découverts pendant l'année					5	
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%
% de branchements plomb supprimés	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%

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

Renouvellements des compteurs

Renouvellement des compteurs	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre de compteurs	382	384	386	386	386	0,0%
Nombre de compteurs remplacés	46	12	35	11	86	681,8%
Taux de compteurs remplacés	12,0	3,1	9,1	2,9	22,3	669,0%

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Réparation des fuites

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	5	2	2	10	5	-50,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,1	0,1	0,4	0,2	-50,0%
Nombre de fuites sur branchement	1	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Nombre de fuites sur compteur	8	0	0	3	4	33,3%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	0	1	100%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0		
Nombre de fuites réparées	14	2	2	13	10	-23,1%
Linéaire soumis à recherche de fuites	0	969	0	29 563	23 134	-21,7%

Pour la seconde année consécutive, les investigations de recherches de fuites ont portées sur un linéaire extrêmement important représentant plus de 90% du linéaire total de votre réseau de distribution.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

5.8. Opérations de renouvellement, de maintenance et travaux réalisés

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de gestion
Réseau (lot)		
COMPTEURS EAU	90	Programme

Opérations de maintenance réservoirs

Nom du réservoir	Date de nettoyage
Réservoir + Surpression Dampierre	12/06/2024
Surpression Sotteville-Dampierre Cuve semi-entérrée	11/09/2024

Recherche de fuites

Commune	Date	Linéaire inspecté
DAMPIERRE-SUR-AVRE(28)	31/12/2024	23134,56

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

5.9. INTERVENTIONS REALISEES

Fuites sur canalisations

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
DAMPIERRE-SUR-AVRE	28/03/2024	6bis Chemin Tournant 28350 Dampierre-sur-Avre	60	Fonte indéterminée
DAMPIERRE-SUR-AVRE	15/04/2024	3 Chemin du Mesnil 28350 Dampierre-sur-Avre	63	Polychlorure de Vinyle
DAMPIERRE-SUR-AVRE	18/06/2024	7 Chemin de la Bouverie 28350 Dampierre-sur-Avre	60	Amiante Ciment
DAMPIERRE-SUR-AVRE	09/08/2024	1 Route de Bois Compteux 28350 Dampierre-sur-Avre	40	Polychlorure de Vinyle
DAMPIERRE-SUR-AVRE	03/10/2024	9 Côte de Dampierre 28350 Dampierre-sur-Avre	100	Amiante Ciment

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

5.10. Les consommateurs de votre service

Données économiques

	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'impayés	**2,32 %**	**3,49 %**	**2,30 %**	**1,90 %**	**2,11 %**
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	2 334	3 154	2 543	2 623	2 652
Montant facturé N - 1 en € TTC	100 440	90 305	110 387	138 392	125 747

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social	0	0	0	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	31 646	33 136	42 106	38 851	31 126

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	10	6	9	5	8

Données consommateurs par commune

	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1
DAMPIERRE SUR AVRE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	760	759	758	764	774	1,3%
Nombre d'abonnés (clients)	361	369	366	366	369	0,8%
Volume vendu (m3)	31 646	33 056	42 001	38 809	31 105	-19,9%
Autre(s)						
Volume vendu (m3)	0	80	105	42	21	-50,0%

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

LES INTERRUPTIONS NON-PROGRAMMÉES DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	**5,52**	**2,71**	**2,72**	**10,93**	**11,55**
Nombre d'interruptions de service	2	1	1	4	5
Nombre d'abonnés (clients)	362	369	367	366	369

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

6. ANNEXES



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

6.8. Détail des textes réglementaires

Chaque année, une sélection annuelle des principaux textes parus vous est proposée. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Commande Publique

Données essentielles à publier

Deux arrêtés publiés le 22 mars ont modifié ceux du 22 décembre 2022 relatifs respectivement aux données essentielles des marchés publics et aux données essentielles des contrats de concession. Ils ont pour objet d'étendre le régime de déclaration des données essentielles aux actes d'exécution, pris après le 1er janvier 2024, relatifs aux marchés publics notifiés et aux contrats de concession conclus avant cette date.

Dans leur version antérieure, les arrêtés du 22 décembre 2022 ne soumettaient pas au nouveau régime des données essentielles les actes d'exécutions relatifs aux contrats de la commande publique notifiés ou conclus après le 1er janvier 2024. Dès lors, ces actes d'exécution restaient soumis au régime fixé par le précédent arrêté du 22 mars 2019 relatif aux données essentielles dans la commande publique, posant par là même des difficultés pratiques et techniques.

Afin de remédier à ces difficultés, les arrêtés du 18 mars 2024 précisent que les données essentielles relatives aux actes spéciaux de sous-traitance, aux actes de sous-traitance modificatifs et aux modifications (pour les marchés publics), et aux modifications et aux données d'exécution (pour les contrats de concession) des contrats de la commande publique notifiés ou conclus avant le 1er janvier 2024 doivent être transmises et publiées dans les conditions fixées par les arrêtés du 22 décembre 2022 susmentionnés. Ces modifications entreront en vigueur le 1er mai.

- Arrêté du 18 mars 2024 ECOM2404396A modifiant l'arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des marchés publics
- Arrêté du 18 mars 2024 ECOM2404387A modifiant l'arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des contrats de concession

Seuil de dispense de publicité et mise en concurrence préalables pour les marchés de travaux dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

Cette exception pour les marchés de travaux de moins de 100 000 €, instaurée par un décret en date du 28 décembre 2022, devait prendre fin au 31 décembre 2024. Le décret n°2024-1217 du 28 décembre 2024 proroge cette exception jusqu'au 31 décembre 2025.

Ces dispositions sont également applicables aux lots qui portent sur des travaux dont le montant est inférieur à 100 000 € HT, à la condition que le montant cumulé de ces lots n'excède pas 20 % de la valeur totale estimée de tous les lots.

Toutefois, les acheteurs bénéficiant de cette exception ont toujours l'obligation de veiller à choisir une offre pertinente, à faire une bonne utilisation des deniers publics et à ne pas contracter systématiquement avec un même opérateur économique lorsqu'il existe une pluralité d'offres susceptibles de répondre au besoin.

Simplification du droit de la commande publique

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 16/10/2025

Le décret n° 2024-1251 du 30 décembre 2024, publié au Journal officiel du 31 décembre 2024, apporte des modifications au code de la commande publique afin notamment de simplifier l'accès des entreprises à la commande publique et d'assouplir les règles d'exécution financière des marchés publics, notamment :

- Les conditions de constitution et de modification de la composition de groupement dans le cadre de procédures incluant une ou plusieurs phases de négociation ou de dialogue sont précisées (2142-3 du CCP) et rendues possibles sous réserve de :
    - de disposer des garanties économiques, financières, techniques et professionnelles exigées par l'acheteur pour participer à la procédure ;
    - de ne pas porter atteinte au principe d'égalité de traitement des candidats ni à une concurrence effective entre ceux-ci.
- Il relève de 10 % à 20 % (3114-5 du CCP) la part minimale que le titulaire s'engage à confier à des petites et moyennes entreprises ou à des artisans dans le cadre des marchés globaux, des marchés de partenariat et des contrats de concession. Il abaisse de 5 % à 3 % le montant maximum de la retenue de garantie pour les marchés publics conclus par certains acheteurs avec une petite ou moyenne entreprise (2191-33 du CCP). Enfin, il intègre les mesures réglementaires d'application de la loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte s'agissant de la possibilité pour une entité adjudicatrice de rejeter une offre contenant des produits provenant de certains pays tiers à l'Union européenne).

Services publics locaux

Modifications de principales instructions budgétaires et comptables applicables aux collectivités locales au 1er janvier 2025

Les instructions budgétaires et comptables M4 et M57 ont été modifiées à compter du 1er janvier 2025 en particulier pour tenir compte de la réforme des redevances des Agences de l'eau par un arrêté du 20 décembre 2024 relatif à l'instruction budgétaire et comptable M4 applicable aux services publics industriels et commerciaux et arrêté du 20 décembre 2024 relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 57 applicable aux collectivités territoriales uniques, aux métropoles et à leurs établissements publics administratifs. Les modifications portent en particulier sur la création de nouveaux comptes de redevances eau et assainissement

Etablissement des budgets verts locaux

Conformément à l'article 191 de la loi n°2023-1322 du 29 décembre 2023, les collectivités doivent présenter un état annexé au compte administratif ou au compte financier unique intitulé "Impact du budget pour la transition écologique" pour les budgets principaux et les budgets annexes soumis aux instructions budgétaire et comptables M57 et M4 pour les collectivités et leurs groupements de plus de 3 500 habitants. Le décret du 16 juillet 2024 pris en application de l'article 191 de la loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024 précise les modalités de mise en œuvre de cette obligation.

Ainsi, à partir de l'exercice 2024 la contribution aux objectifs de transition écologique doit être présentée pour certaines dépenses comme par exemple les réseaux de voirie, installations de voirie. Dès l'exercice 2025, la contribution aux objectifs de transition écologique doit être présentée pour toutes les dépenses réelles d'investissement (sauf annuités d'emprunt à l'exception de celles liées à la part investissements des marchés de partenariat).

Les objectifs de transition écologique correspondent aux 6 axes suivants : atténuation du changement climatique ; adaptation au changement climatique et prévention des risques naturels ; gestion des ressources en eau ; transition vers une économie circulaire, gestion des déchets, prévention des risques technologiques ; prévention et contrôle des pollutions de l'air et des sols ; préservation de la biodiversité et protection des espaces naturels, agricoles et sylvicoles.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Service public de l'eau potable

Réforme des redevances des agences de l'eau

Cette réforme structurante a été adoptée dans la loi de finances de l'année 2024. Elle est effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Plusieurs textes d'application ont été publiés en 2024 pour préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Cette réforme supprime certaines redevances existantes : pollution non-domestique et modernisation des réseaux de collecte (usage domestique et non-domestique). De même, cette réforme acte la fin de la prime pour performance épuratoire et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit 'Grenelle', encadré par un décret de janvier 2012).

Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;
- deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement portant sur la performance des services.

Ces deux dernières redevances 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.

Les services, en tant qu'autorité organisatrice peuvent dès l'année 2025, et après délibération en 2024, reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur. Pour l'année 2025, cette contre-valeur correspond au taux fixé par l'agence de l'eau multiplié par le coefficient de modulation par défaut de l'année 2025 (0,2 pour l'eau, 0,3 pour l'assainissement).

Les modulations sur performance indiquées plus haut deviendront pleinement effectives en 2026, sur la base des performances constatées au terme de l'année 2024.

Le décret 2024-787 du 9 juillet 2024 (JO du 10 juillet 2024), lui-même modifié par le décret 2025-66 du 24 janvier 2025 (JO du 25 janvier 2025), portant modifications des dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau précise les dispositions essentielles de la réforme. Ce décret est complété par cinq arrêtés, à savoir :

- L'arrêté du 5 juillet 2024 (JO du 10 juillet 2024) modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif à la mesure des prélèvements d'eau et aux modalités de calcul de l'assiette de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau ;
- L'arrêté du 5 juillet 2024 (JO du 9 juillet 2024), lui-même modifié par l'arrêté du 20 décembre 2024 (JO du 26 décembre 2024), relatif aux modalités d'établissement de la redevance sur la consommation d'eau potable et des redevances pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement collectif ;
- L'arrêté du 5 juillet (JO du 7 juillet 2024) relatif au montant forfaitaire maximal de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable et de la redevance pour la performance des systèmes d'assainissement collectif pris en compte pour l'application de la

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

redevance d'eau potable et d'assainissement prévue à l'article L. 2224-12-3 du code général des collectivités territoriales ;

- L'arrêté du 2 octobre 2024 (JO du 30 octobre 2024) modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées) ;
- L'arrêté du du 23 décembre 2024 (JO du 26 décembre 2024) est venu modifier et mettre à jour l'arrêté du 13 décembre 2007 relatif aux modalités particulières de versement des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte définies aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement pour le rendre compatible avec le nouveau cadre réglementaire encadrant désormais les redevances.

A noter qu'une instruction dédiée aux préfets, en date du 4 décembre 2024, est venue préciser les points essentiels de cette réforme des redevances sur lesquels les services de l'Etat et des collectivités locales se devaient de se mobilier.

Enfin, cette réforme structurante des redevances s'accompagne d'une refonte des indicateurs de performance du Système d'Information des Services Publics d'Eau et d'Assainissement (SISPEA) qui était supposée aboutir durant l'année 2024.

Transposition de la directive européenne 2020/2184 et qualité des eaux destinées à la consommation humaine

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet". Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

Ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction Générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023). Cette note d'information réaffirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1er janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS') à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme/L ;
- Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1er janvier 2026 ;
- Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) élaborés sous la responsabilité de la personne responsable de la production et de la distribution de l'eau (PRPDE). Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau et la compréhension de leur vulnérabilité, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

Ce nouvel enjeu de gestion préventive des risques et les dispositions qui s'y rattachent ont été rappelés dans un courrier du Directeur Général de la Santé, daté du 30 janvier 2024 adressé à l'Association des Maires de France, à Intercommunalités de France, à la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) et à la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E). Ce courrier réaffirme les

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publié le : 17/10/2025

échéances de juillet 2027 puis de janvier 2029 pour que les services d'eau élaborent, mettent en œuvre, évaluent et mettent à jour leur PGSSE, d'abord sur la ressource en eau puis sur la production et la distribution (seconde échéance citée).

Ce rappel 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 (instruction de la DGS aux ARS du 29 avril 2020 concernant les mesures correctives que les services doivent mettre en œuvre pour répondre à cet enjeu et, ce, sans attendre l'échéance du PGSSE "système de distribution" de janvier 2029), ont jalonné l'année 2024 : sur le plan législatif, réglementaire, institutionnel et, voire même, médiatique.

- ***PFAS (et autres paramètres nouvellement réglementés)***

Sur le plan réglementaire, l'instruction DGS/EA4/2024/30 du 12 mars 2024 (BO Santé du 29 mars 2024), est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence de composés perfluorés (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine. Cette instruction de la DGS à destination des ARS et des Préfets précise les recommandations de gestion des situations locales de non conformités pour les PFAS dans les EDCH en réaffirmant l'obligation d'une information transparente des populations concernées (conformément à l'article R1321-30 du Code de la Santé Publique). Elle rappelle les incertitudes scientifiques concernant cette famille de substances et dresse l'état d'avancement des expertises sanitaires en cours, dont la campagne exploratoire de l'Anses sur les PFAS dans les eaux brutes et les eaux distribuées. Pour les PFAS, cette campagne exploratoire porte sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une une limite de qualité depuis le 1er janvier 2023 et des PFAS à chaîne dite "courte", aujourd'hui non réglementés en France, dont l'acide trifluoroacétique (communément nommé TFA).

Sur le plan européen, une communication de la Commission (C/2024/4910) publiée au JOUE du 7 août 2024 est venue préciser les lignes directrices techniques relatives aux méthodes d'analyse pour la surveillance des substances alkylées per- et polyfluorées (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine.

- ***Métabolites de pesticides***

L'année 2024 a été marquée par la publication de trois avis de l'Anses :

- Dans deux avis publiés début mai 2024, l'Anses a confirmé le caractère pertinent du métabolite R417888 du chlorothalonil et a classé comme non-pertinent le métabolite R411811 du même chlorothalonil. Le métabolite R471811 se trouve dès lors affecté d'une norme sanitaire, considérée comme une valeur indicative, de 0,9 µg/L (et non plus une limite de qualité de 0,1 µg/L comme c'est encore le cas pour le métabolite R417888). A noter que la précédente campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH et publiée en avril 2023 avait montré la détection très fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées.
- Dans un avis publié début août 2024, l'Anses fixe les valeurs sanitaires maximales de la desphényl-chloridazone et de la méthyldesphényl-chloridazone, deux métabolites de la chloridazone confirmés comme pertinents dans deux avis de 2023 de l'Anses. Ces valeurs sanitaires maximales sont respectivement de 11 µg/L et 110 µg/L. S'agissant de deux métabolites pertinents, ils sont tous deux soumis à une limite de qualité de 0,1 µg/L qui fixe la conformité de l'eau à atteindre, le cas échéant, après une période dérogatoire de trois ans, renouvelable une fois.

Fin novembre 2024, la publication d'un rapport mené par trois inspections ministérielles (IGEDD, CGAAER et IGAS) sur la gestion des aires d'alimentation des captages a dressé un constat sévère sur la fréquence de détection des pesticides et de leurs métabolites dans les ressources en eau en proposant différentes dispositions pour la reconquête de leur qualité dont l'harmonisation européenne du classement de la

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

pertinence / non-pertinence des métabolites de pesticide. Cette disposition a été initiée en 2024 par la Commission avec l'appui scientifique de l'OMS dont les travaux sont attendus en 2025.

- ***Matériaux en contact avec l'eau***

Trois décisions et trois règlements européens publiés au Journal Officiel de l'Union Européenne du 23 avril 2024 sont venus compléter la réglementation relative aux matériaux en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine. Ces six textes découlent de la révision de la directive 2020/1184 de décembre 2020 relative aux eaux destinées à la consommation humaine et qui harmonise le cadre européen sur ce sujet.

Ces dispositions s'appliqueront à partir du 31 décembre 2026. En attendant, les dispositions françaises continuent à s'appliquer. Un texte réglementaire viendra préciser les modalités d'application de ces nouvelles dispositions en France.

- ***Microplastiques dans les eaux destinées à la consommation humaine***

Par une décision déléguée du 11 mars 2024, publiée au Journal Officiel de l'Union Européenne du 21 mai 2024, la Commission européenne a défini la méthodologie à suivre pour mesurer les microplastiques dans l'eau destinée à la consommation humaine. Cette décision déléguée répond à une disposition de la directive 2020/2184 relative aux eaux destinées à la consommation humaine publiée en décembre 2020. L'objectif est d'inscrire ensuite ces substances sur la liste de vigilance qui comprend les substances ou composés préoccupants pour les citoyens ou les milieux scientifiques. Pour mémoire, à date, cette liste de vigilance supposée s'étendre comprend le bêta-œstradiol et le nonylphénol.

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 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.

Cet 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.

Travaux à proximité des réseaux

Plusieurs fois refondue au gré des retours d'expérience, la réglementation "anti-endommagement", qui encadre depuis 2012 les travaux effectués à proximité des réseaux à risque aériens et enterrés, connaît une série d'ajustements à compter du 1er janvier 2025. A noter que le décret du 2024-1022 du 13 novembre 2024 (JO du 15 novembre 2024) et l'arrêté du 23 décembre 2024 (JO du 29/12/24) sont venus renforcer la sécurité des interventions sur les réseaux en modifiant certaines dispositions contenues dans plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux, notamment en matière de déclaration, d'entretien et de contrôle des infrastructures.

Par une décision du 30 janvier 2024 (BO du 17 février 2024), le fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement intitulé « guide technique des travaux » mentionné à l'article R. 554-29 du code de l'environnement a vu ses annexes complétées de nouvelles fiches techniques.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

L'arrêté du 7 mai 2024 (JO du 22 mai 2024) est venu fixer, pour l'année 2024, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du «Guichet Unique» administré par l'Ineris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr) référencie les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

Trois arrêtés en date du 5 juillet 2024 ont été publiés au JO du 7 juillet 2024 :

- un premier arrêté précise les normes définissant les modalités recommandées pour l'exécution des opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage ou pour l'exécution d'opérations non électriques dans l'environnement d'ouvrages et d'installations électriques sous tension ;
- un second arrêté porte sur les conditions d'équivalence entre l'autorisation d'intervention à proximité des réseaux prévue par l'article R. 554-31 du code de l'environnement et l'habilitation prévue à l'article R. 4544-33 du code du travail ;
- le troisième arrêté porte spécifiquement sur la prévention du risque électrique lié aux travaux d'ordre non électrique réalisés dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques sous tension aériens et souterrains.

Gestion quantitative et partage de la ressource en eau

Dans la continuité du Plan Eau adopté fin mars 2023, plusieurs instructions et arrêtés sont venus préciser durant l'année 2024 les modalités de gestion quantitative et de partage de la ressource en eau.

- L'instruction du 18 décembre 2023 relative à la mise en œuvre du décret n° 2021-795 du 23 juin 2021 et du décret n° 2022-1078 du 29 juillet 2022 relatifs à la gestion quantitative de la ressource en eau a été publiée le 8 janvier 2024.

Cette instruction précise les modalités de gestion quantitative de la ressource en eau. En particulier, elle encadre l'étude des volumes prélevables à l'étiage, qui constituent la base de toute démarche de retour à l'équilibre hydrique, en rappelant la nécessité de définir une stratégie d'études des volumes prélevables par le préfet coordonnateur de bassin. Elle détaille la nécessaire articulation entre les différents outils de gestion de la ressource en eau (SAGE, PTGE,, etc.) pour atteindre le retour à l'équilibre.

- L'instruction interministérielle du 1er juillet 2024 (BO du 9 juillet 2024) précise les actions du Plan Eau, parmi les 53 mesures de ce plan, qui doivent être mises en œuvre dans les territoires sous l'impulsion des préfets. Aussi l''objet de cette instruction est de détailler, pour certaines mesures, quelles actions sont attendues et à quelle échelle.
- L'arrêté du 3 juillet 2024 (JO du 6 juillet 2024) modifie l'arrêté du 30 juin 2023 concernant les mesures de restriction à mettre en œuvre en période de sécheresse dans les ICPE.
  Dans un souci de simplification, il modifie le site internet sur lequel l'exploitant transmet ses consommations d'eau lors des épisodes de sécheresse. Il précise que les réductions doivent être appliquées sur les prélèvements dans les ressources qui sont concernées par la sécheresse. Il apporte également des modifications concernant la déduction d'un volume de « sécurité » du volume de référence auquel l'exploitant doit appliquer des réductions de sa consommation d'eau en cas de sécheresse.
- Le décret n° 2024-1098 du 2 décembre 2024 (JO du 4 décembre 2024) révise les schémas d'aménagement et de gestion des eaux (Sage). Créé par la loi sur l'eau de 1992, cet outil de planification essentiel à la gestion locale de l'eau est adapté par ce décret pour répondre aux nouveaux enjeux, notamment du changement climatique et aux épisodes de rareté de la ressource en eau. Ce décret vise à accélérer l'élaboration des SAGE en resserrant, notamment, les liens entre le SAGE et les documents d'urbanisme et les trajectoires des prélèvements sur un territoire.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

D'autre part, le Plan Eau présenté fin mars 2023 comporte cinq mesures visant à faciliter le recours aux eaux non-conventionnelles (ENC - incluant les eaux usées traitées, mais également les eaux de pluie, les eaux grises, les eaux d'exhaure, etc.) et à contribuer ainsi aux économies de prélèvement d'eau sur un territoire. Ce plan a pour objectif de développer 1000 projets opérationnels d'ici à 2027.

En 2024, de nouveaux textes réglementaires, complétant ceux publiés en 2023, ont été publiés pour faciliter le recours aux ENC tout en encadrant les risques inhérents à ces pratiques :

- **Le décret 2024-33 du 24 janvier 2024** (JO du 25 janvier 2024) puis **le décret 2024 - 769 du 8 juillet 2024** (JO du 9 juillet 2024) fixent les modalités de recours aux ENC dans les entreprises du secteur alimentaire. Ce dernier décret est accompagné d'un arrêté daté du 8 juillet 2024 (JO du 9 juillet 2024) qui précise les niveaux de garantie sanitaire à atteindre en fonction des usages prévus ;
- **Le décret 2024-796 et l'arrêté du 12 juillet 2024** (JO du 13 juillet 2024) encadrent les conditions sanitaires d'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine (EICH) pour des usages domestiques. Ces deux textes ont été complétés et précisés par la note d'information DGS/EA4/2024/147 du 23 octobre 2024 (BO Santé du 31 octobre 2024) à destination des ARS et des préfets.

Protection et surveillance des masses d'eau

Un avis publié au JO du 6 octobre 2024 est venu préciser les modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du code de l'environnement, et conformément à l'arrêté du 26 juin 2023. Cet avis liste les méthodes analytiques, et les normes associées, des couples « élément de qualité biologique - méthode » à appliquer ainsi que leur date d'entrée en vigueur.

Transition énergétique & environnementale

Autorisation environnementale

Promulguée en octobre 2023, la loi Industrie verte vise à accélérer la réindustrialisation du pays, dans le respect de l'environnement. Afin de traduire cette ambition, deux décrets ont été pris en application de cette loi pour accélérer la libération de foncier industriel et l'implantation de nouvelles usines, notamment via la réduction des délais d'examen des demandes d'autorisation environnementale. Une instruction ministérielle est venue compléter ultérieurement le dispositif mis en place.

Le décret n° 2024-704 du 5 juillet 2024 permet tout d'abord la mise en œuvre des accélérations de certaines procédures d'urbanisme ou environnementales pour des projets industriels stratégiques. Plus précisément :

- Il définit la liste des secteurs des technologies favorables au développement durable pour lesquels les projets industriels sont rendus explicitement éligibles à la procédure de déclaration de projet prévue par l'article L.300-6 du code de l'urbanisme. Ainsi, parmi ces secteurs, est mentionné celui des technologies de décarbonations du bâtiment, celui des technologies de production, de réseau et de stockage de l'énergie bas-carbone ou encore celui du recyclage des déchets de matériaux.
- Il détaille les informations à fournir pour se voir reconnaître de manière anticipée la raison impérative d'intérêt public majeur (RIIPM), au sens de l'article L.411-2 du code de l'environnement, pour des projets industriels visés par une déclaration d'utilité publique, identifiés par décret comme projet d'intérêt national majeur (PINM) ou faisant l'objet d'une déclaration de projet au sens du code de l'urbanisme.
- Enfin, le décret précise que le préfet sera l'autorité compétente pour autoriser les travaux, installations, constructions et aménagement d'un projet industriel qualifié par décret de

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

projet d'intérêt national majeur pour la transition écologique ou la souveraineté nationale (article R* 422-2 i) du code de l'urbanisme).

Ensuite, **le décret n° 2024-742 du 6 juillet 2024** permet, à travers des dispositions clés, de réduire les délais d'implantation industrielle et de favoriser la libération de fonciers industriels. Plus précisément :

- Il accélère l'examen des demandes d'autorisation environnementale. En application du nouvel article L. 181-10-1 du code de l'environnement dans sa rédaction issue de la Loi Industrie Verte, la phase d'enquête publique est, sauf exception, remplacée par une procédure de consultation du public parallélisée menée sous le contrôle du commissaire enquêteur. Cette consultation est désormais réalisée en parallèle de la phase d'examen de la demande par les services de l'Etat durant une période de 3 mois (portée à 4 mois lorsque l'avis de l'autorité environnementale est requis), là où ces deux étapes étaient précédemment conduites de manière successive sur une durée de 7 à 8 mois. D'autres délais de procédure sont par ailleurs raccourcis. A titre d'exemple, le pétitionnaire ne disposera plus que de 5 jours pour formuler des observations sur les remarques et propositions du public, contre les 15 jours prévus dans le cadre actuel de l'enquête publique.
  Ces dispositions sont entrées en vigueur le 22 octobre 2024 et sont applicables aux demandes déposées à compter de cette date.
- Il améliore la gestion des cessations d'activité ICPE. Tout d'abord, le texte précise les conditions permettant à un exploitant, dont la cessation d'activité a été notifiée avant le 1er juin 2022, de bénéficier de la nouvelle procédure de cessation d'activité introduite par la loi d'accélération et de simplification de l'action publique (« Loi ASAP »). Le décret apporte également des précisions substantielles quant au contenu du mémoire de réhabilitation que l'exploitant est tenu de transmettre au Préfet. A ce titre, le traitement des sources de pollutions et des pollutions concentrées est rendu obligatoire (sauf dérogation encadrée), là où cette pratique relevait jusqu'ici de la simple recommandation issue de la Méthodologie nationale de gestion des sites et sols pollués de 2017. Le décret modifie en outre l'ensemble des articles du code de l'environnement relatifs à la procédure de tiers demandeur afin, entre autres, de faciliter sa substitution à l'exploitant pour la mise en sécurité du site (en plus de sa réhabilitation). Le texte prévoit aussi le renforcement des exigences de garanties financières à constituer pour le tiers demandeur et ouvre la possibilité aux collectivités d'être leur propre assureur lorsqu'elles interviennent en tant que tiers demandeur.

Ces dispositions sont entrées en vigueur le 7 juillet 2024.

ICPE

Face à l'importance de la sinistralité dans les installations de gestion des déchets, le ministère de la Transition écologique a renforcé les prescriptions en matière de prévention des incendies en prenant une succession d'arrêtés fin 2023 (pour les installations soumises au régime de l'enregistrement et les installations soumises à autorisation) et début 2024 (pour les installations soumises à déclaration).

Ainsi, l'arrêté du 8 janvier 2024 (TREP2330764A), qui modifie les prescriptions applicables aux installations de gestion de déchets soumises à déclaration, s'inscrit dans cette volonté de réforme.

En premier lieu, le nouveau texte modifie :

- l'arrêté du 27 mars 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à déclaration sous la rubrique n° 2710-1 (installations de collecte de déchets dangereux apportés par leur producteur initial) ;

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

- l'arrêté du 27 mars 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées relevant du régime de la déclaration au titre de la rubrique n° 2710-2 (installations de collecte de déchets non dangereux apportés par leur producteur initial).

Au sein de ces arrêtés, il introduit des exigences, applicables à compter du 1er janvier 2025, en ce qui concerne le stockage des déchets d'équipements électriques et électroniques. A ce titre, il prévoit que ces déchets susceptibles de contenir des batteries au lithium doivent être séparés des autres déchets d'équipements électriques et électroniques lors de leur réception dans l'installation. Ils sont entreposés dans des conditions garantissant l'absence d'endommagement par des opérations de manutention.

En second lieu, il modifie :

- l'arrêté du 23 novembre 2011 relatif aux prescriptions générales applicables aux ICPE soumises à déclaration sous la rubrique 2791 (installation de traitement de déchets non dangereux à l'exclusion des installations visées aux rubriques 2720, 2760, 2771, 2780, 2781 et 2782) ;
- l'arrêté du 6 juin 2018 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations de transit, regroupement, tri ou préparation en vue de la réutilisation de déchets relevant du régime de la déclaration au titre de la rubrique n°s 2711 (déchets d'équipements électriques et électroniques), 2713 (métaux ou déchets de métaux non dangereux, alliage de métaux ou déchets d'alliage de métaux non dangereux), 2714 (déchets non dangereux de papiers, cartons, plastiques, caoutchouc, textiles, bois) ou 2716 (déchets non dangereux non inertes) de la nomenclature des installations classées ;
- l'arrêté du 6 juin 2018 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations de transit, regroupement ou tri de déchets dangereux relevant du régime de la déclaration au titre de la rubrique n° 2718.

Les modifications consistent à introduire de nouvelles exigences qui seront mises en place progressivement (certains entreront en vigueur en juillet 2024, d'autres en janvier 2025, et les dernières en janvier 2026). Parmi les exigences à mettre en œuvre le plus tôt possible, on notera l'obligation pour l'exploitant de réaliser et tenir à jour un plan de défense contre l'incendie dont le texte fixe le contenu minimum. De même, il doit organiser un exercice de défense contre l'incendie, lequel doit être renouvelé au moins tous les trois ans.

Notons qu'un arrêté du 4 juin 2024 (TREP2412145A) a ultérieurement corrigé certaines incohérences et erreurs rédactionnelles introduites par les textes de fin 2023 et début 2024.
Enfin, l'instruction ministérielle du 3 décembre 2024 (TCEP2421014) a défini les actions nationales 2025 de l'inspection des installations classées, qui sont au nombre de cinq : libération du foncier industriel, maîtrise des risques accidentels, installations de combustion, lutte contre le trafic de déchets et plan d'action interministériel « PFAS ».

Encadrement des émissions chimiques

Dans une communication publiée au journal officiel de l'Union Européenne le 26 avril 2024, la Commission européenne est venue préciser les critères et les principes directeurs de la notion "d'utilisations essentielles" d'une substance chimique. Ces critères permettent d'évaluer s'il est justifié, d'un point de vue sociétal, d'utiliser les substances les plus nocives. Dans les cas où l'utilisation est nécessaire pour la santé et/ou la sécurité et/ou si elle est essentielle au fonctionnement de la société, et s'il n'existe pas de solutions de remplacement acceptables, une substance chimique peut continuer à être utilisée à cette fin pendant un certain temps, précise ainsi l'exécutif européen.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

6.10. CERTIFICATS ISO

afaq
AFNOR CERTIFICATION

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 probationary 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

afnor CERTIFICATION

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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 probationary 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 0956.9./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

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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 probationary value.

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

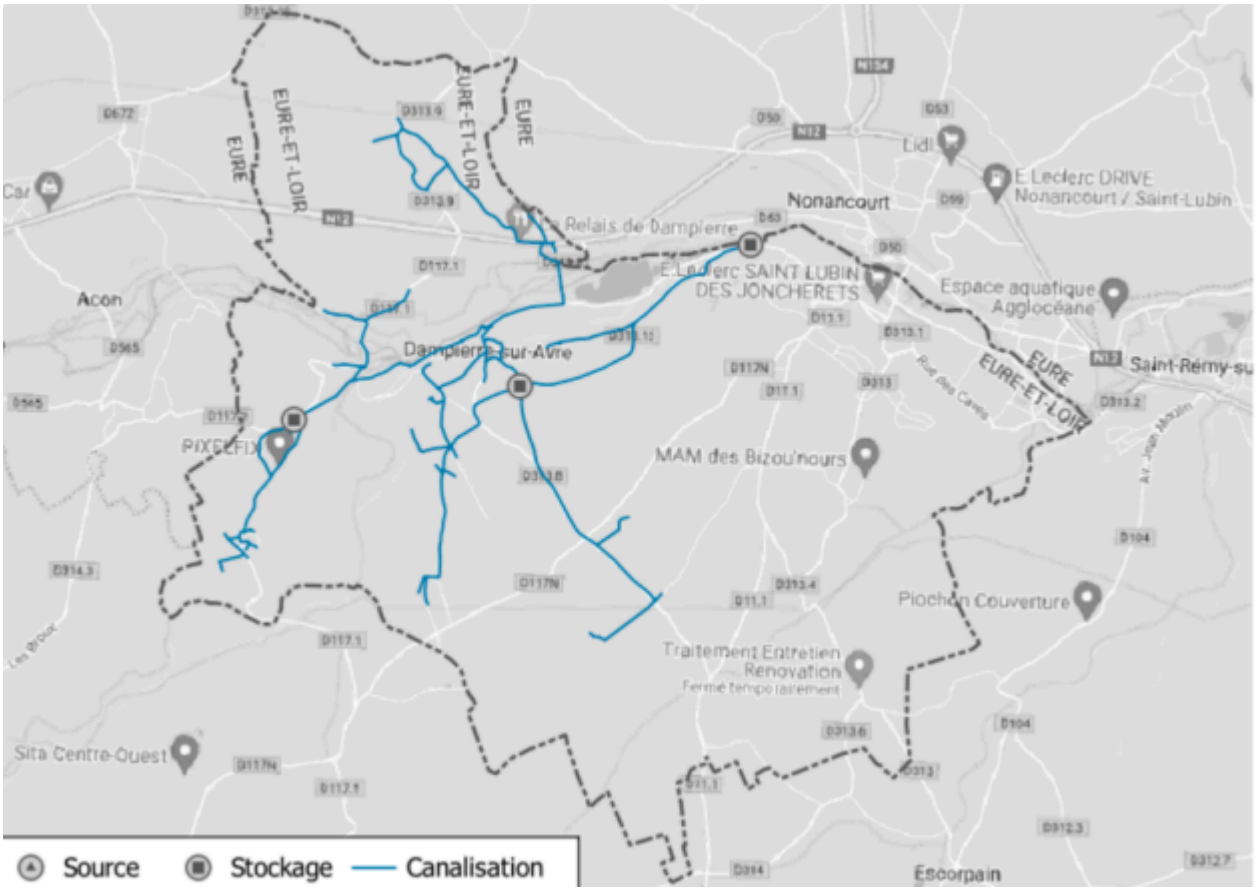
Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

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 0956.9./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

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

6.11. AUTRES ANNEXES



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

6.12. 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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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] :

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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).

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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 m^3/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 m^3/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

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 aux fins d'analyses physico-chimiques 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 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) :

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publié le : 15/10/2025

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.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20251015-CC2025-154-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 15/10/2025
Publication : 15/10/2025

Ressourcer le monde

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

© Médiathèque VEOLIA - François Moura © Médiathèque VEOLIA - Samuel Bigot/Andia © Médiathèque VEOLIA - Rodolphe Escher © Médiathèque VEOLIA - Alexandre Dupeyron
© Médiathèque VEOLIA - Martial Ruaud/Andia © Médiathèque VEOLIA - Christel SASSO/CAPA PICTURES © Photo par Thomas Barnick / Getty Images © Cavan Images via Getty Images