



## RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Communauté de communes des vallées de la Braye et de l'Anille

# Avant-propos



Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** pour l'année 2021. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'assainissement.

L'année 2021 fut une année particulièrement riche pour nos équipes qui ont su se mobiliser et développer des solutions innovantes, dans un contexte sanitaire sans précédent, pour assurer une continuité et une performance des services de l'eau et de l'assainissement.

Cette année fut aussi celle de nouvelles avancées pour les activités Eau France de Veolia, où nous avons voulu mettre l'accent sur ce qui fait notre engagement : l'expertise métier au service de la promesse que nous faisons à tous nos clients, quelle que soit la taille des collectivités, quel que soit leur contexte.

Cette promesse, c'est tout d'abord d'apporter une eau de qualité. Une eau bonne pour la santé, mais aussi une eau bonne pour l'environnement. Que de la source au rejet dans le milieu naturel nous prenions soin de cette ressource si importante pour nous et pour notre planète dans le contexte de l'urgence climatique.

Nous en sommes convaincus, l'eau sera l'enjeu majeur du XXI<sup>ème</sup> siècle au même titre que l'énergie ou le déchet, ce qui nous donne l'obligation d'agir en tant que décideurs et en tant que professionnels. Notre outil Kaïros, conçu en collaboration avec des Partenaires Experts et les données publiques nous permet de prévoir où auront lieu les plus grandes difficultés climatiques et il est évident qu'aucun territoire ne sera totalement épargné par les changements profonds dans le cycle de l'eau qu'amène le réchauffement climatique. Nous devons dès aujourd'hui agir ensemble, pour protéger l'eau, garantir son accès à tous et lui donner plusieurs vies.

Cette année fut aussi pour nous celle permettant d'engager la construction du champion mondial de la transformation écologique, intégrant la plupart des activités internationales de Suez, tout en garantissant une concurrence saine en France. Cette fusion à l'international nous permettra de créer plus de solutions transverses et agir pour la Transformation écologique.

Enfin, l'activité Eau de Veolia en France a voulu garder son ADN Français : un service client 100 % Français, une proximité territoriale forte. Nous sommes fiers de notre héritage et nous voulons avec vous, pour vous, nous projeter vers l'avenir.

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

**Pierre Ribaute, Directeur Général, Eau France**

# PRESENTATION Eau France

## **Contribuer au progrès humain**

Notre raison d'être chez Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.

C'est dans cette perspective que nous nous donnons pour mission de « Ressourcer le monde », en exerçant notre métier de services à l'environnement.

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

## **Placer l'eau au coeur de la Transformation écologique**

Au cœur de cette mission pour l'eau, en France, se trouve en premier lieu l'écoute et la relation de confiance avec toutes nos parties prenantes :

- celle de nos clients collectivités, avec des contrats sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous,
- celle des citoyens-consommateurs, guidés par le principe de « Relation Attentionnée », pour laquelle nous nous appuyons sur la mesure de leur satisfaction continue, pour améliorer toujours davantage le service,
- celle des territoires, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques,
- celles de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de se former aux meilleures techniques de nos métiers, de travailler en sécurité, pour une action responsabilisante directement à vos côtés.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec notre nouvelle feuille stratégique « Impact Eau France » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique

- par une transformation verte : en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat,
- par une transformation inclusive au sens large : en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en nous appuyant

sur leurs différences, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

Ainsi, nous souhaitons être l'acteur de référence du cycle de l'eau en France, avec et au service des collectivités publiques.

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

L'activité Eau de Veolia en France, en quelques chiffres, c'est :

**24,9 millions** de personnes desservies en eau potable

**2051** usines de dépollution des eaux usées gérées

**6,9 millions** de clients abonnés

**14,8 millions** d'habitants raccordés en assainissement

**1,6 milliard** de m<sup>3</sup> d'eau potable distribués

**1,2 milliard** de m<sup>3</sup> d'eaux usées collectées et dépolluées

**2172** usines de production d'eau potable gérées

## OFFRES INNOVANTES VEOLIA



## ACTEUR MAJEUR DES SERVICES ENVIRONNEMENTAUX,

Veolia poursuit une politique d'innovation qui lui permet de développer des solutions pour répondre aux enjeux de la transformation écologique.

### VIGIE COVID-19



Veolia, l'IPMC (CNRS-Université Côte d'Azur), la start-up IAGE et le Bataillon des Marins Pompiers de Marseille (BMPM), collaborent sur l'optimisation de Vigie Covid-19, leur solution pionnière permettant de détecter et quantifier dans des temps records la présence du SARS-CoV-2 dans les eaux usées. Cette méthode a déjà permis de détecter et quantifier les variants alpha, bêta, gamma, puis le variant delta et depuis le variant Omicron.

Aujourd'hui utilisée de manière expérimentale en complément des données cliniques existantes, la présence du Sars-Cov-2 dans les eaux usées a le potentiel de devenir un nouvel indicateur d'aide à la gestion de la pandémie.

Le laboratoire national de référence (LNR) vient ainsi de

lancer un processus d'harmonisation et de consolidation des méthodes de surveillance, nommé par les ministères de la Santé et de la Transition écologique.

virus et d'évaluer leurs concentrations. Puis, les procédés de séquençage fournissent une identification des mutations ainsi que les proportions des différents variants.

La campagne sur le variant Omicron, réalisée par Veolia et ses partenaires au mois de décembre 2021 sur une douzaine de sites municipaux et industriels répartis en Europe, a permis de poursuivre la mise au point de la solution Vigie Covid-19 et de constater les avancées significatives suivantes :

- ❑ Il suffit de deux semaines pour lancer une campagne de suivi d'un nouveau variant ;
- ❑ Le criblage PCR d'un échantillon ne nécessite désormais que quelques heures à une journée ;
- ❑ Le séquençage d'un échantillon prend moins d'une journée sans mise au point préalable ;
- ❑ Les résultats sont exploitables dès la survenue du nouveau variant sur un territoire.

## OFFRES INNOVANTES VEOLIA



DIABOLO  
par VEOLIA



### LE CHARBON ACTIF EN TOUTE CONFIANCE

L'instruction DGS du 18 décembre 2020 est venue clarifier un flou réglementaire au sujet des métabolites de pesticides dits "pertinents", et préciser les modalités de gestion des métabolites "non pertinents".

Cette nouvelle instruction pesticides entraîne une dynamique d'évolution du contrôle sanitaire dans les régions, qui va faire émerger de nombreuses situations de non-conformités liées aux métabolites de pesticide. Certains métabolites sont déjà connus, d'autres non.

Le charbon actif est le traitement recommandé pour la plupart des métabolites de pesticides.

- ❑ Pour choisir le charbon le mieux adapté à chaque problématique locale (nature et concentration des métabolites, fluctuations saisonnières ou météorologiques, influence de la matrice de l'eau) et **choisir le meilleur charbon actif** Veolia a développé Diabolo, une solution modulaire pour en toute confiance **choisir le charbon qu'il vous faut.**
- ❑ Diabolo est une solution mobile, rapide et peu coûteuse pour en toute sécurité choisir la meilleure solution.

## TÉLÉO



### "TELEO ALARMES CONSTITUE LA TOUR DE CONTRÔLE DU TÉLÉRELEVÉ."

Veolia Eau poursuit le développement de la suite logicielle TELEO pour exploiter toute la richesse du télérelevé.

#### Ce module permet entre autres :

- ❑ de contribuer à sécuriser la qualité de l'eau distribuée en mettant en évidence les phénomènes de retour d'eau.
- ❑ de garantir l'exhaustivité des recettes du service de l'eau grâce à la détection des consommations sur points d'eau sans abonnement et des suspicions de fraude (compteurs retournés).
- ❑ D'identifier les désordres potentiels sur les installations privées des consommateurs grâce aux alarmes fuite - écoulement permanent et risque de gel.

En 2021, grâce aux alarmes "suspicion de fuite" poussées par mail, courriel ou courrier, 57000 fuites ont été réparées par nos consommateurs, pour une économie globale de 3 millions de m3 (environ 1000 piscines olympiques). Un geste utile tant pour la planète que pour le portefeuille des consommateurs !

À l'hiver 2020-2021, ce sont 23 000 consommateurs qui ont bénéficié d'une alarme "risque de gel de votre compteur", leur permettant de prendre les mesures nécessaires pour éviter un fâcheux désagrément.

# Sommaire

<b>I L'ESSENTIEL DE L'ANNEE</b>	<b>8</b>
<b>II UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS</b>	<b>10</b>
<b>1. Un dispositif au service des clients</b>	<b>11</b>
Votre lieu d'accueil	11
Toutes vos démarches sans vous déplacer	11
<b>2. Les équipes et moyens</b>	<b>12</b>
2.1. Notre organisation	12
2.2. Le territoire Sarthe & Mayenne	12
2.3. Les missions de la direction des opérations	14
2.4. Les missions de la direction des consommateurs	15
2.5. Les missions de la direction du développement	15
2.6. La région Centre-Ouest	16
2.7. La direction nationale	16
2.8. Reconnaissance et certification du service	17
<b>III LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE DU SERVICE</b>	<b>19</b>
<b>1. Vérification des installations neuves ou réhabilitées</b>	<b>20</b>
1.1. Contrôle de conception et d'implantation	20
1.2. Contrôle de la réalisation des travaux	21
<b>2. Vérification des installations existantes (diagnostics initiaux et contrôles périodiques)</b>	<b>23</b>
2.1. Objectif	23
2.2. Recensement des installations existantes	23
2.3. Modalités des contrôles périodiques	24
2.4. Rédaction d'un rapport technique	25
2.5. Bilan des contrôles périodiques en 2021	25
2.6. Bilan des contrôles périodiques entre 2015 et 2021	26
2.7. Classement des installations (2014 à 2021)	27
2.8. Réclamations écrites reçues en 2021	28
2.9. Bilan et devenir des matières de vidanges entre 2014 et 2021	29
<b>3. Planning prévisionnel des contrôles jusqu'en juin 2023 et fin du contrat de délégation</b>	<b>29</b>
<b>IV LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE</b>	<b>30</b>
<b>1. Tarifs du Déléataire</b>	<b>31</b>
<b>2. Le compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation (CARE) de 2021</b>	<b>31</b>
<b>3. Facturation des usagers et flux financiers parti-culiers</b>	<b>32</b>



1.

**L'essentiel de l'année**

## Chiffres clés de 2021



123

Contrôles périodiques



20

Contrôles de conception



12

Contrôles de réalisation

◆ <b>Délégataire</b>	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
◆ <b>Périmètre du service</b>	Les 20 communes de la Communauté de communes
◆ <b>Numéro du contrat</b>	D5555
◆ <b>Nature du contrat</b>	Affermage
◆ <b>Prestations du contrat</b>	Gestion du Service Public d'Assainissement Non Collectif
◆ <b>Date de début du contrat</b>	01/07/2015
◆ <b>Date de fin du contrat</b>	30/06/2023

La Communauté de communes a délibéré pour une périodicité générale de contrôle de 8 ans, sauf en cas de risque sanitaire ou d'absence d'installation (périodicité de 4 ans). Cette année 2021, les contrôles périodiques ont principalement concerné les installations qui avaient fait l'objet d'un diagnostic initial de plus de 8 ans. Se sont ajoutées les installations dont l'habitation doit être contrôlée pour cause de cession immobilière.

Les missions confiées à la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux comprennent :

- le contrôle des installations d'assainissement non collectif neuves ou réhabilitées ayant fait l'objet d'une demande préalable de permis de construire ou de travaux,
- le recensement permanent des systèmes d'assainissement non collectifs existants,
- le diagnostic initial ou le contrôle périodique des installations,
- la rédaction d'un rapport technique précisant le niveau de conformité de chaque installation.



2.

## Une organisation de Veolia au service des clients

## 1. Un dispositif au service des clients

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

9 rue des Frênes  
ZAC de la Pointe  
72190 SARGÉ LÈS LE MANS  
Accessible aux handicapés

### Accueil :

Lundi et Vendredi de 14h à 16h30  
Mardi, Mercredi et Jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h30

### Accueil téléphonique :

Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

Pour toutes les questions relatives au service, contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 18h au 0 969 323 529

### LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

Adresse e-mail	Nom	Téléphone	Mail
<b>Manager de Service Local Installations</b>	Nicolas Gérard	06 25 35 14 63	Nicolas.gerard@veolia.com
<b>Manager de Service Local Réseaux</b>	William Ratineau	06 25 35 07 41	william.ratineau@veolia.com
<b>Directrice des Consommateurs</b>	Virginie Duval	06 13 69 01 31	virginie.duval@veolia.com
<b>Directeur des Opérations</b>	Raphaël Delabroy	06 09 95 18 60	raphael.delabroy@veolia.com
<b>Directeur du Développement</b>	Laurent Schrijvers	06 16 53 20 96	laurent.schrijvers@veolia.com
<b>Directeur de Territoire</b>	Matthieu Pluchet	06 27 88 46 32	matthieu.pluchet@veolia.com
<b>Technicien ANC</b>	Raphaël Roux	06 18 24 66 81	raphaël.roux@veolia.com

## 2. Les équipes et moyens

### 2.1. Notre organisation

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

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

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

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

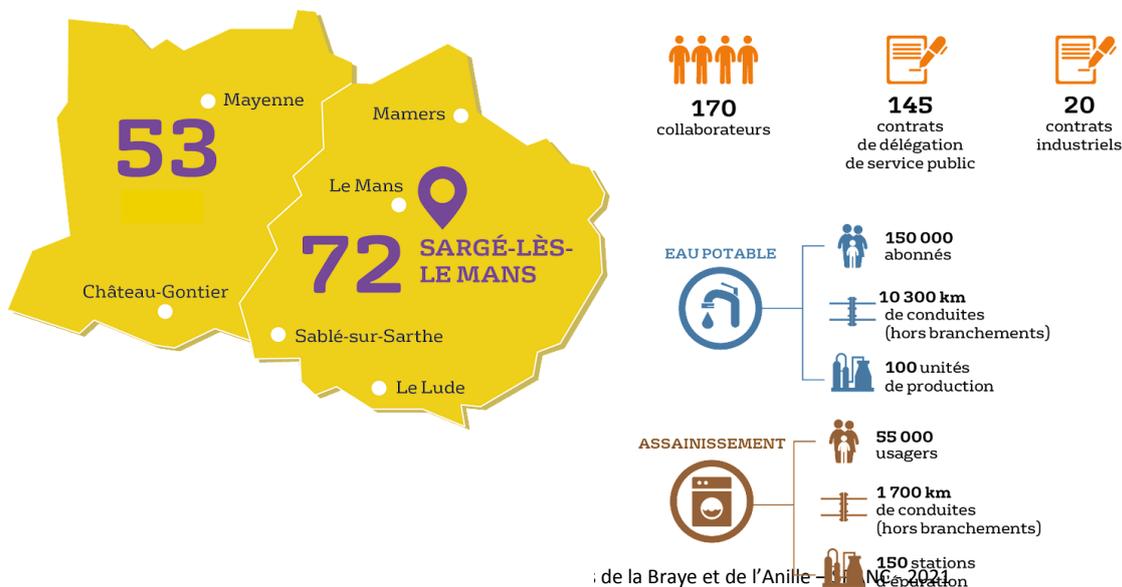
Pilier de cette organisation, le TERRITOIRE SARTHE & MAYENNE regroupe l'ensemble des ressources permettant aux SERVICES LOCAUX de réaliser leurs missions, dans le respect des engagements contractuels.

Son siège est basé à Sargé Lès Le Mans (72).

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

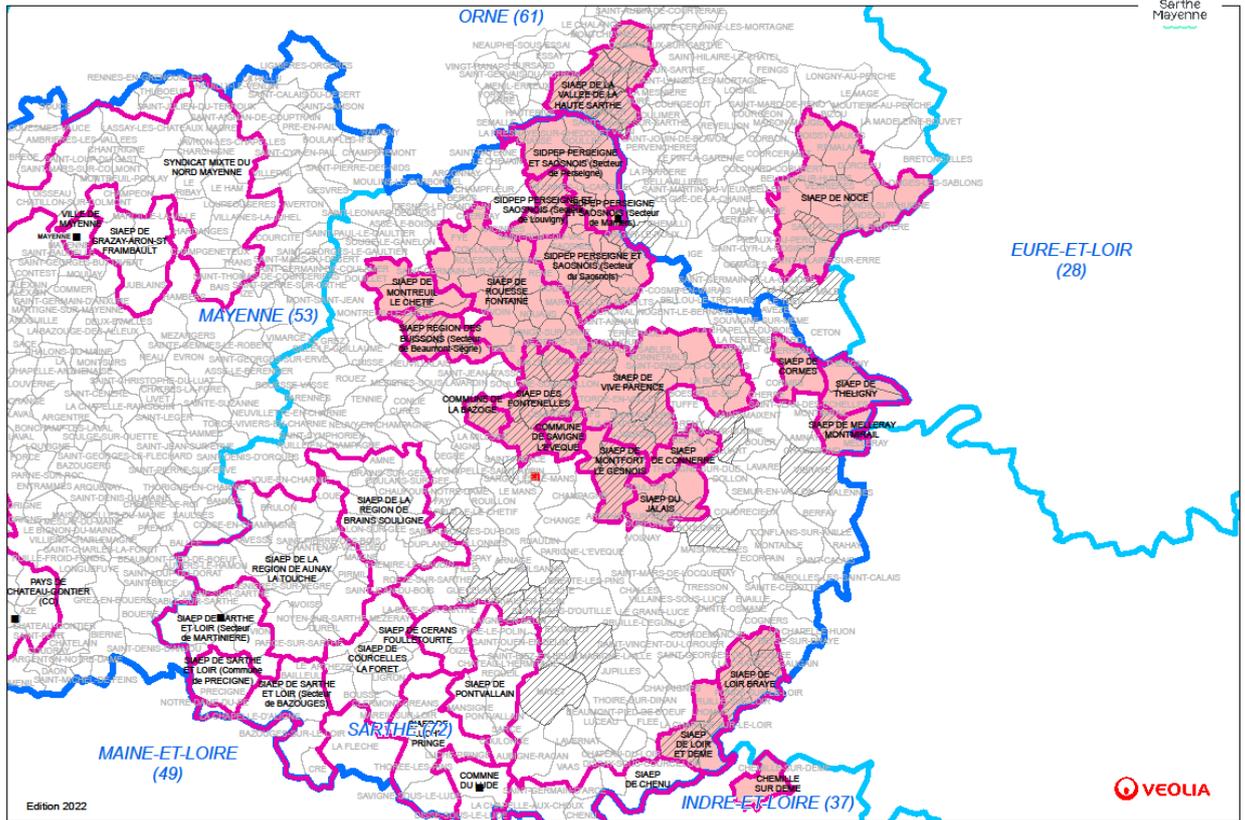
### 2.2. Le territoire Sarthe & Mayenne

#### Nos exploitations en quelques chiffres



Facilitateur au quotidien, la Direction du Territoire apporte au SERVICE LOCAL les moyens et les expertises nécessaires à l'exécution et la gestion de ses missions. La Direction du Territoire est structurée autour de 3 pôles experts : la direction des opérations, la direction des consommateurs et la direction du développement.

Territoire de Sarthe & Mayenne (Contrats AEP et ASS) - Service de Le Mans - Mameris



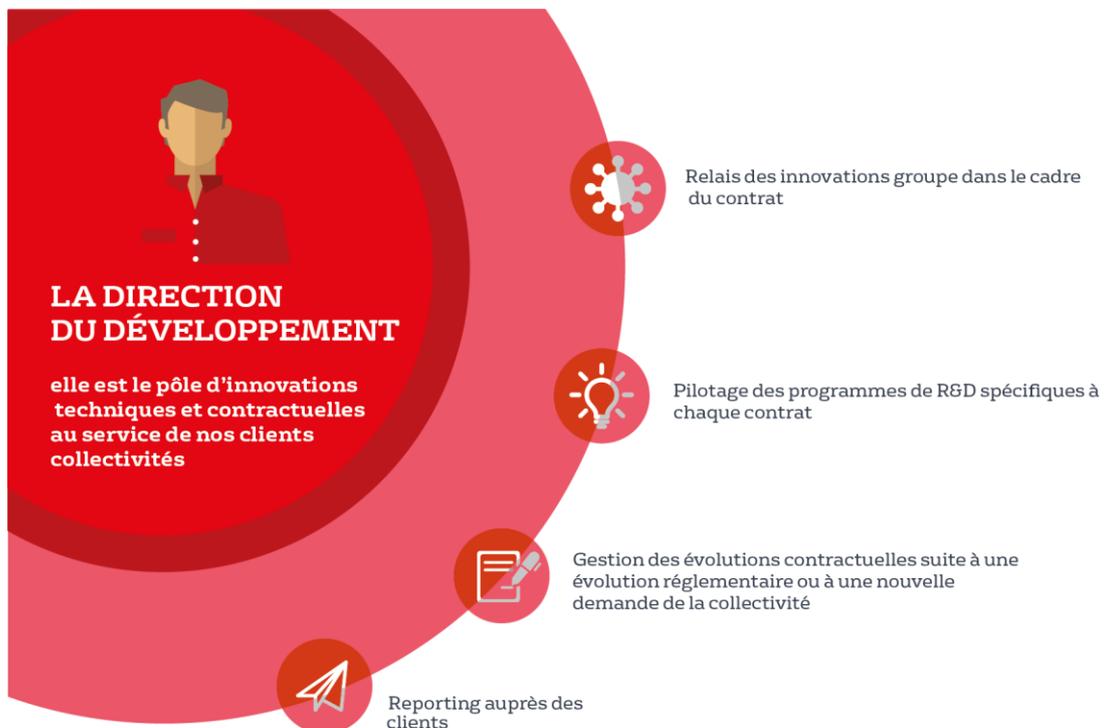
## 2.3. Les missions de la direction des opérations



## 2.4. Les missions de la direction des consommateurs



## 2.5. Les missions de la direction du développement





## 2.8. Reconnaissance et certification du service

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

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

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

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

**afaq**  
AFNOR CERTIFICATION

# Certificat

Certificate

N° 2015/69288.3 Page 1 / 6

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 50001 : 2011**

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

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

Liste complémentaire des sites certifiés en annexes / Complementary list of certified locations on appendix:  
(L'ensemble des activités de l'entreprise sur le(s) site(s) donné(s) est couvert par la certification)  
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned location(s))

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

2017-11-13 Jusqu'au  
until 2018-11-10

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

Flasquez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 000 RCS (Belgique) - www.afnor.org

**afnor**  
CERTIFICATION

**afaq**  
AFNOR CERTIFICATION

# Certificat

Certificate

N° 2015/69288.9 Page 1 / 10

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  
Siège : 21 RUE LA BOETIE-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)

2021-11-11 Jusqu'au  
until 2024-11-10

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

Flasquez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 000 RCS (Belgique) - www.afnor.org

**afnor**  
CERTIFICATION



# Certificat

Certificate

N° 2015/69331.3

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

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

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR 75008 PARIS

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

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

Certificat ISO 14001 : 2004 n° 69296  
Certificat ISO 9001 : 2008 n° 69287

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

2017-11-13

Jusqu'au  
Until

2018-09-14

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



Flashez ce QR Code pour  
vérifier la validité du certificat



# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.8

Page 1 / 10

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:

Siège : 21 RUE LA BOETIE - 75008 PARIS

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

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

2021-11-10

Jusqu'au  
Until

2024-11-09

Signature/Fournisseur

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

Liste complémentaire des sites certifiés en annexe(s) / Complementary list of certified locations on appendix

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE - 75008 PARIS

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

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

2021-11-10

Jusqu'au  
Until

2024-11-09

Signature/Fournisseur

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat





3.

**La performance et  
l'efficacité opérationnelle  
pour votre service**

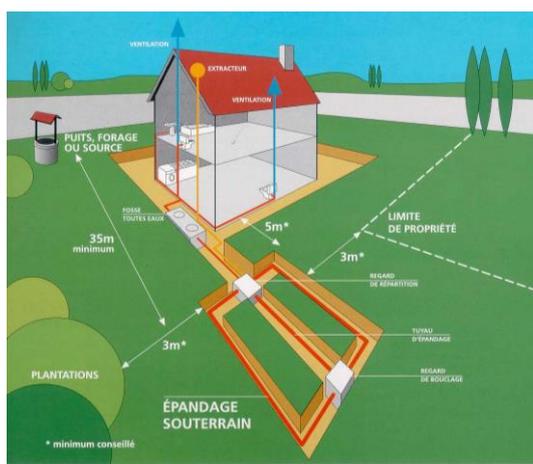
La bonne gestion des systèmes d'assainissement est un facteur clé dans la lutte contre la dégradation du milieu naturel, et promouvoir un assainissement non collectif respectueux de l'environnement est également au cœur de notre métier.

## 1. Vérification des installations neuves ou réhabilitées

### 1.1. Contrôle de conception et d'implantation

Le contrôle de conception et d'implantation a pour but de vérifier que le projet d'assainissement non collectif est conforme à l'arrêté du 7 septembre 2009, fixant les prescriptions techniques applicables aux systèmes d'assainissement non collectif. Il est réalisé sur dossier, en amont de toute construction d'habitat neuf ou de réhabilitation.

L'arrêté du 7 septembre 2009 précisant les prescriptions techniques indique qu'une filière d'assainissement non collectif doit notamment :



- Ne pas présenter de risques sanitaires ou environnementaux,
- Être adaptée aux caractéristiques de l'habitation (dimensionnement),
- Être adaptée à la pédologie et l'hydrologie du site,
- Être à plus de 35 m de tout captage d'eau utilisé pour la consommation humaine.

La mission de contrôle de Veolia Eau consiste donc à vérifier le respect de ces éléments, sur les bases des prescriptions fixées par l'arrêté ; l'appréciation est complétée en se référant également aux documents techniques existants (notamment le Document Technique Unifié – DTU 64.1 de 2013) et du Règlement de Service de l'Assainissement Non Collectif.

Ce contrôle s'opère également à l'aide d'un formulaire de contrôle de conception et d'implantation, disponibles dans les mairies et à la Communauté de communes, remis à toute personne construisant ou réhabilitant une installation d'assainissement non collectif. D'autres éléments peuvent également être utilisés pour qualifier le projet (carte de zonage, carte d'aptitude des sols, etc.).

Le tableau suivant présente le nombre de contrôles de conception validés au cours de l'année 2021.

Commune	Nombre de contrôles de conception
BERFAY	1
BESSE SUR BRAYE	-
COGNERS	-
CONFLANS SUR ANILLE	-
DOLLON	3
ECORPAIN	-
EVAILLE	-
LA CHAPELLE HUON	4
LAVARE	3
MAROLLES LES ST CALAIS	-
MONTAILLE	2
RAHAY	-
SAINT CALAIS	2
SAINT GERVAIS DE VIC	1
SAINTE CEROTTE	-
SAINTE OSMANE	-
SEMUR EN VALLON	-
VALENNES	-
VANCE	2
VIBRAYE	2
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

## 1.2. Contrôle de la réalisation des travaux

Le contrôle de bonne exécution des travaux a pour but de vérifier que les éléments retenus par le propriétaire et acceptés par le Service Public d'Assainissement Non Collectif lors du contrôle de conception et d'implantation sont bien respectés lors de la réalisation du dispositif d'assainissement.

La mission consiste donc à apprécier la conformité entre le projet du propriétaire validé au préalable et la réalisation effective de l'installation, ainsi qu'à vérifier la qualité de la réalisation.



Une visite sur site est donc nécessaire, en fin de travaux et avant remblaiement du dispositif, pour évaluer la conformité technique et la qualité de la réalisation des ouvrages.

Comme pour les contrôles des installations existantes, il s'agit au travers des visites, non seulement de valider ou non les travaux par rapport au projet de conception, mais également d'informer et de sensibiliser les usagers quant aux bonnes pratiques en matière d'utilisation et d'entretien de leurs dispositifs nouvellement construits.

Le tableau suivant présente le nombre de contrôles de réalisation validés au cours de l'année 2021.

<b>Commune</b>	<b>Nombre de contrôles de réalisation</b>
BERFAY	1
BESSE SUR BRAYE	-
COGNERS	1
CONFLANS SUR ANILLE	-
DOLLON	3
ECORPAIN	-
EVAILLE	-
LA CHAPELLE HUON	1
LAVARE	2
MAROLLES LES ST CALAIS	-
MONTAILLE	-
RAHAY	-
SAINT CALAIS	-
SAINT GERVAIS DE VIC	1
SAINTE CEROTTE	-
SAINTE OSMANE	-
SEMUR EN VALLON	-
VALENNES	-
VANCE	1
VIBRAYE	2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

## 2. Vérification des installations existantes (diagnostics initiaux et contrôles périodiques)

### 2.1. Objectif

Les diagnostics initiaux sur le territoire du Pays Calaisien ont eu lieu entre 2006 et 2010. Les diagnostics initiaux sur le territoire du Val de Bray ont eu lieu entre 2014 et 2017.

Les contrôles périodiques concernent les installations d'assainissement ayant précédemment fait l'objet d'un contrôle de plus de 8 ans. Leur objectif est de s'assurer du fonctionnement épuratoire normal de chacune de ces installations. Ils ont débuté en 2016. S'y ajoutent les installations d'assainissement présentant un risque sanitaire ou environnemental décelé lors du précédent contrôle (daté de plus de 4 ans), mais également les installations dont l'habitation doit être contrôlée pour cause de cession immobilière.

### 2.2. Recensement des installations existantes

L'inventaire précis des installations et une planification détaillée des contrôles sont une étape clé de cette démarche. Le nombre de foyers disposant d'un dispositif d'assainissement individuel évolue dans le temps au gré des constructions et des raccordements au réseau collectif d'assainissement. Il est estimé, au 31 décembre 2021, à **2552** installations dont la répartition par commune est la suivante :

Commune	Nombre d'installations
BERFAY	102
BESSE SUR BRAYE	172
COGNERS	95
CONFLANS SUR ANILLE	143
DOLLON	284
ECORPAIN	94
EVAILLE	132
LA CHAPELLE HUON	123
LAVARE	179
MAROLLES LES ST CALAIS	59
MONTAILLE	166
RAHAY	63
SAINT CALAIS	137
SAINT GERVAIS DE VIC	81
SAINTE CEROTTE	65
SAINTE OSMANE	87

SEMUR EN VALLON	122
VALENNES	107
VANCE	120
VIBRAYE	221
<b>TOTAL</b>	<b>2552</b>

### 2.3. Modalités des contrôles périodiques

Un courrier précisant les modalités du contrôle est envoyé au moins 2 semaines à l'avance, afin de permettre aux usagers de s'organiser en vue de ce contrôle. La demande de rendez-vous permet de préciser les documents à réunir en prévision du contrôle (si possible : plans ou schéma d'implantation des ouvrages, factures des travaux, de vidange, ou tout document pouvant permettre un diagnostic initial plus précis de l'installation).

Les courriers envoyés aux usagers pour les contrôles d'assainissement contiennent le numéro de téléphone du technicien. Les usagers ont ainsi un accès privilégié aux questions ou aux réclamations qui sont formulées. Ainsi, certains usagers souhaitent modifier leur date de rendez-vous du contrôle d'assainissement. Ils sont alors contactés directement par le technicien, une date avec un horaire précis est alors déterminée. Notre société s'engage à respecter ce rendez-vous dans une plage horaire de 2 heures au maximum.

Les usagers sont en outre informés qu'ils doivent obligatoirement être présents lors de la visite de contrôle. Les visites sont organisées du lundi au vendredi entre 8h30 et 16h30.

Les éléments décrivant l'installation et les points suivants sont examinés :

- Existence, localisation et description de la filière (collecte, prétraitement, dispersion, rejet des effluents).
- Dimensionnement adapté (volume des ouvrages, surfaces, longueurs des éléments de traitement).
- Respect d'une distance minimale de 35 m par rapport à tout captage d'eau utilisée pour la consommation humaine.
- Collecte de l'ensemble des eaux usées produites par la propriété desservie par l'installation, à l'exclusion de toute autre (eaux pluviales ou autres habitations).
- Ventilation des ouvrages.
- Accessibilité de l'installation en général, des tampons et regards.
- Etat des ouvrages (fissures, corrosion du béton...).
- Bon écoulement des effluents tout au long de la filière.
- Fréquence et nature des vidanges.
- Nuisances (sanitaires et environnementales) éventuelles.
- Aptitude du sol au traitement et à l'épuration.

Pour chaque contrôle, un formulaire d'enquête est rempli, directement sur PC.

Une attention particulière est apportée à l'information donnée directement à l'utilisateur sur l'état de son installation, en lui rappelant les conseils et obligations concernant sa filière de traitement. En

effet, les visites doivent non seulement permettre d'établir un diagnostic initial des installations existantes mais également de sensibiliser les usagers à la problématique de l'assainissement non collectif (impacts environnementaux et sanitaires, entretien périodique, etc.).

## 2.4. Rédaction d'un rapport technique

Chaque contrôle est suivi par la rédaction d'un rapport technique décrivant l'installation et permettant d'émettre un avis quant à la conformité de l'installation par rapport à sa date de pose. Cet avis est émis suivant les préconisations décrites par l'arrêté du 27 avril 2012.

- **Absence** d'installation.
- Installation **non conforme** : l'installation ne répond pas à la réglementation de l'époque à laquelle elle a été posée. Elle présente donc un prétraitement et/ou un traitement incomplet, impliquant un rejet d'eaux usées directement dans le milieu naturel (puisard, fossé, cours d'eau, à l'air libre ou dans un puits), créant parfois un risque sanitaire (RS) pour la santé des personnes.
- Installation **conforme** : l'installation répond à la réglementation de l'époque à laquelle elle a été posée. Nous avons constaté qu'elle fonctionnait correctement le jour de notre visite.

Des préconisations sont faites pour tous les dispositifs pouvant porter, le cas échéant, sur l'accessibilité, la ventilation, l'entretien, la nécessité de faire des travaux mineurs ou d'effectuer une réhabilitation, etc.

Une copie de chaque rapport est ensuite transmise à la Communauté de communes ainsi qu'au propriétaire des lieux.

## 2.5. Bilan des contrôles périodiques en 2021

Pour rappel, les contrôles périodiques concernent principalement les installations d'assainissement dont le dernier contrôle remonte à 8 ans. S'y ajoutent quelques habitations en vente dont le notaire demande un rapport daté de moins de 3 ans. Le tableau suivant représente pour chaque commune le nombre d'installations qui ont fait l'objet de ce contrôle au cours de l'année 2021.

Commune	Installations contrôlées en 2021
BERFAY	6
BESSE SUR BRAYE	8
COGNERS	5
CONFLANS SUR ANILLE	6
DOLLON	13

ECORPAIN	1
EVAILLE	13
LA CHAPELLE HUON	7
LAVARE	12
MAROLLES LES ST CALAIS	6
MONTAILLE	6
RAHAY	4
SAINT CALAIS	8
SAINT GERVAIS DE VIC	0
SAINTE CEROTTE	6
SAINTE OSMANE	2
SEMUR EN VALLON	5
VALENNES	4
VANCE	4
VIBRAYE	7
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>

## 2.6. Bilan des contrôles périodiques entre 2015 et 2021

Le tableau suivant récapitule le nombre d'installations contrôlées depuis le début du contrat (mi-2015 pour l'ancien territoire du Pays Calaisien, mi-2014 pour l'ancien territoire du Val de Braye). S'y ajoutent les installations de moins de 8 ans (ayant donc fait l'objet d'un contrôle de réalisation). Lorsqu'une installation a été contrôlée plusieurs fois (pour une vente ou suite à des travaux de réhabilitation, par exemple), seul le contrôle le plus récent est retenu.

Commune	Nombre total d'installations	Installations de moins de 8 ans	Installations contrôlées
BERFAY	102	2	90
BESSE SUR BRAYE	172	1	133
COGNERS	95	5	62
CONFLANS SUR ANILLE	143	5	108
DOLLON	284	16	252
ECORPAIN	94	6	61
EVAILLE	132	3	98
LA CHAPELLE HUON	123	7	92
LAVARE	179	10	157
MAROLLES LES ST CALAIS	59	0	50
MONTAILLE	166	4	124
RAHAY	63	5	45

SAINT CALAIS	137	3	109
SAINT GERVAIS DE VIC	81	1	61
SAINTE CEROTTE	65	2	50
SAINTE OSMANE	87	7	54
SEMUR EN VALLON	122	3	98
VALENNES	107	3	100
VANCE	120	6	87
VIBRAYE	221	12	200
<b>TOTAL</b>	<b>2552</b>	<b>101</b>	<b>2031</b>

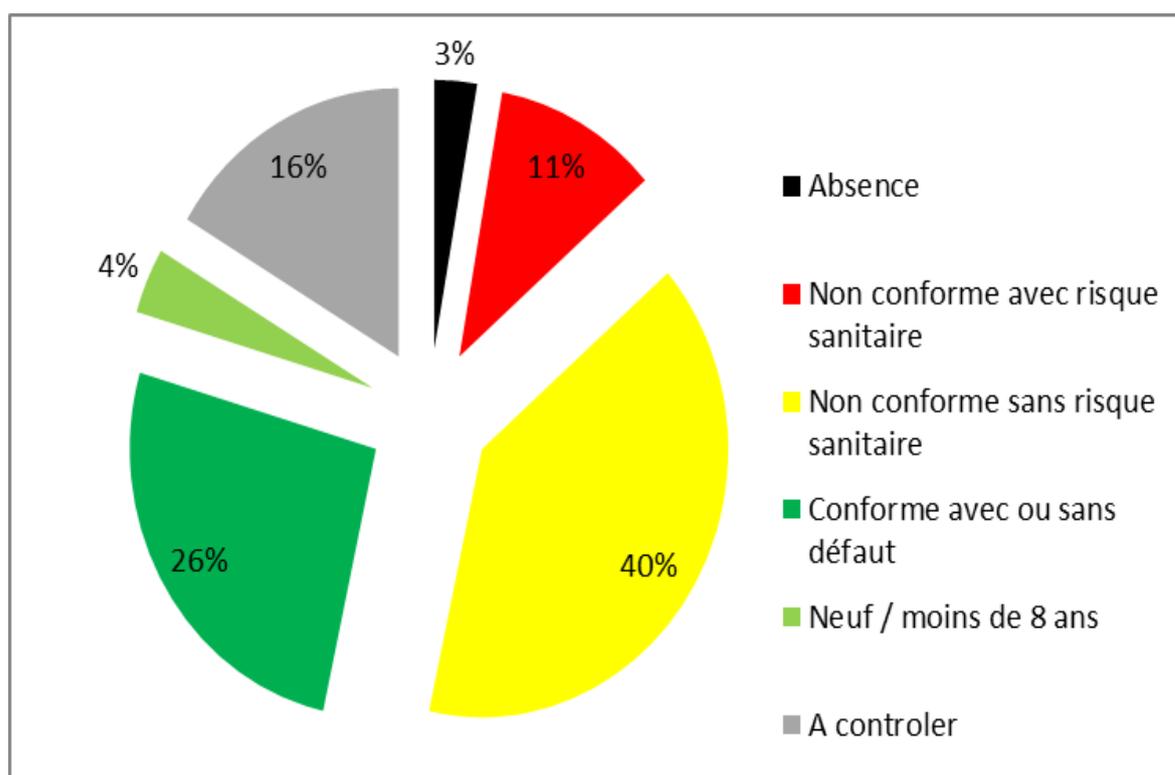
## 2.7. Classement des installations (2014 à 2021)

Afin d'avoir une vision actuelle du classement des installations la plus large possible à l'échelle du territoire, le tableau suivant résume pour chaque commune le nombre d'installations classées suivant les critères cités plus haut, les installations de moins de 8 ans (ayant donc fait l'objet d'un contrôle de réalisation) et les autres installations restant à contrôler d'ici la fin du contrat (attention, ce chiffre est une estimation qui sera à affiner d'ici 2023 suivant le nombre de futurs réfractaires, de maisons inhabitées, d'installations en cours de réhabilitation, etc.).

Commune	Absence	Non conforme avec risque sanitaire	Non conforme sans risque sanitaire	Conforme	Moins de 8 ans	Restant à contrôler
BERFAY	1	26	43	20	2	10
BESSE SUR B	6	10	84	33	1	38
COGNERS	1	8	38	15	5	27
CONFLANS SUR A	0	24	58	26	5	30
DOLLON	11	24	118	99	16	16
ECORPAIN	2	14	26	19	6	27
EVAILLE	0	5	53	40	3	29
LA CHAPELLE H	6	14	43	29	7	24
LAVARE	9	19	74	55	10	12
MAROLLES LES ST C	2	5	25	18	0	9
MONTAILLE	9	15	65	35	4	38
RAHAY	1	5	24	15	5	13
ST CALAIS	0	15	55	39	3	25
ST GERVAIS DE V	1	11	30	19	1	19
STE CEROTTE	0	4	27	19	2	13
STE OSMANE	1	1	31	21	7	26
SEMUR EN V	9	10	44	35	3	21
VALENNES	5	23	46	26	3	4

VANCE	2	12	44	29	6	27
VIBRAYE	5	31	89	75	12	9
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>276</b>	<b>1017</b>	<b>667</b>	<b>101</b>	<b>420</b>

Le graphique suivant représente ces mêmes données à l'échelle de la Communauté de communes, et exprimées en pourcentage.



Ainsi, **14%** des habitations présentent une installation d'assainissement inexistante ou non conforme avec un risque sanitaire, nécessitant des travaux d'amélioration ou de réhabilitation dans l'avenir proche. De plus, **40%** des installations seront également concernées par des travaux mais avec un délai plus long. Ces données sont toutefois à pondérer car **16%** des installations n'ont pas été (re)visitées.

## 2.8. Réclamations écrites reçues en 2021

Certains usagers peuvent émettre des réclamations écrites avant ou après le contrôle pour des raisons diverses. Si l'on exclue les demandes de report ou de modification de la date de rendez-vous, ainsi que les courriers notifiant le refus du diagnostic, aucun courrier ne nous est parvenu.

## 2.9. Bilan et devenir des matières de vidanges entre 2014 et 2021

Les usagers sollicitent majoritairement les exploitants agricoles ou effectuent eux-mêmes la vidange de leur dispositif d'assainissement. Le contenu est alors enfoui dans des parcelles agricoles. Par prudence, certains usagers ne « se souviennent pas » du type de vidangeur qui est intervenu, d'autres ne souhaitent pas communiquer cette information (propriétaire, voisin, ami, agriculteur ?). Ils entrent donc dans la catégorie « inconnu ». Le volume annuel de matières de vidanges évacuées est donc inconnu. Les données sont présentées dans le tableau ci-dessous.

<b>Destination des matières de vidange</b>	<b>Nombre de vidanges</b>
Station d'épuration	279
Epandage jardin ou champs	1052
Inconnue	360
Aucune vidange réalisée	340
<b>Total</b>	<b>2031</b>

## 3. Planning prévisionnel des contrôles jusqu'en juin 2023 et fin du contrat de délégation

Les contrôles de conception, les contrôles de réalisation et les contrôles périodiques se poursuivront jusqu'en juin 2023 pour l'ancien territoire du Val de Braye et pour l'ancien territoire du Pays Calaisien.

Toutes les installations dont l'habitation est en vente seront contrôlées si le notaire en fait la demande.



4.

## Le rapport financier du service

## 1. Tarifs du Déléataire

Les tarifs des contrôles sont révisés à chaque 1<sup>er</sup> janvier suivant la formule présentée dans les contrats de délégation. Le montant de la redevance comprend une part pour le délégataire, une part pour la Communauté de communes (fixée à 11,71 € HT sur tous les contrôles) et la TVA.

**Pour l'ancien territoire du Pays Calaisien**, le tableau ci-dessous résume, pour chaque type de prestation, les sommes facturées au propriétaire pour l'année 2021.

<b>Prestation</b>	<b>Part délégataire HT (€)</b>	<b>Prix total TTC (€)</b>
Contrôle de conception	77,58	98,22
Contrôle de réalisation	95,90	118,37
Diagnostic en cas de vente	167,01	196,59
Contrôle périodique	94,98	117,36
Contre-visite de réalisation	79,74	87,71

**Pour l'ancien territoire du Val de Braye**, le tableau ci-dessous résume, pour chaque type de prestation, les sommes facturées au propriétaire pour l'année 2021.

<b>Prestation</b>	<b>Part délégataire HT (€)</b>	<b>Prix total TTC (€)</b>
Contrôle de conception	53,99	72,27
Contrôle de réalisation	68,03	87,71
Diagnostic en cas de vente	161,97	191,05
Contrôle périodique	59,39	78,21
Diagnostic initial	76,67	97,22

## 2. Le compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation (CARE) de 2021

Le compte-rendu de la délégation (CARE) rend compte des produits et charges relatifs à l'exercice comptable du délégataire (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021).

L'organisation de l'Entreprise repose sur un ensemble de niveaux de compétences en partie mutualisés, les charges communes d'exploitation à répartir proviennent donc de chacun de ces niveaux opérationnels : services nationaux, directions régionales, centres opérationnels, services (unités le cas échéant) ; le service (ou l'unité le cas échéant) correspond à l'entité de base et

comprend, en général, plusieurs contrats. Les charges indirectes sont donc réparties à la valeur ajoutée, par ces imputations successives, sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX		Version Finale	
Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation			
Année 2021			
(en application du décret du 14 mars 2005)			
Collectivité: D5555 - C.C. PAYS CALAISIEU ANC			ANC
LIBELLE	2020	2021	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>15 642</b>	<b>32 993</b>	<b>NS</b>
Exploitation du service	13 225	30 003	
Collectivités et autres organismes publics	2 417	2 991	
<b>CHARGES</b>	<b>9 333</b>	<b>14 798</b>	<b>NS</b>
Personnel	3 064	5 632	
Sous-traitance, matières et fournitures	1 627	2 330	
Impôts locaux et taxes	210	318	
Autres dépenses d'exploitation	1 158	1 708	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	107	241	
<i>engins et véhicules</i>	626	930	
<i>informatique</i>	382	819	
<i>assurances</i>	83	140	
<i>locaux</i>	235	360	
<i>autres</i>	- 275	- 782	
Contribution des services centraux et recherche	856	1 818	
Collectivités et autres organismes publics	2 417	2 991	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>6 309</b>	<b>18 195</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	1 767	5 004	
<b>RESULTAT</b>	<b>4 543</b>	<b>13 191</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 16/03/2022

### 3. Facturation des usagers et flux financiers particuliers

La redevance est envoyée après le contrôle. En 2021, 223 factures ont été envoyées (concernant des contrôles effectués de juillet 2021 à octobre 2021).

Type de contrôle	Nombre de factures envoyées	Nombre d'impayés	Nombre de factures recouvrées
Périodique	56	5	51
Diagnostic initial	29	0	9
Ventes	119	3	116
Conception	24	1	23
Réalisation	15	0	15
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>9</b>	<b>214</b>

Les redevances impayées (9) proviennent d'usagers qui considèrent qu'ils n'ont pas à régler un contrôle qu'ils n'ont pas demandé. Aucun usager n'a bénéficié d'une non-valeur sur le montant de leur contrôle. Aucun dégrèvement n'a été pratiqué par le délégataire. Aucune non-valeur n'a été effectuée. Enfin, Un échéancier de paiement a été demandé et accordé dans l'année.

