

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

Avant-propos

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** de l'année 2022. A travers ses différentes composantes techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi apprécier la performance de votre service.

2022 a été une année singulière, marquée par le déclenchement de plusieurs crises majeures bouleversant durablement le cours de nos activités et de nos ressources.

L'actualité géopolitique et notamment la guerre en Ukraine nous a rappelé la fragilité de nos systèmes énergétiques, amplifiée par un contexte fortement inflationniste à travers les tensions sur l'approvisionnement et les prix de fourniture de l'énergie et des matières premières. En réponse, Veolia s'est mobilisé rapidement pour atténuer les conséquences de cette crise : mobilisation des équipes achats pour sécuriser l'approvisionnement en énergie et réduire la volatilité des prix, partenariat avec le programme Ecowatt, solutions concrètes pour réduire sa consommation d'énergie ainsi que celle de ses clients, renouvellement d'appareils les plus énergivores ou la flexibilité électrique.

Afin de contribuer à la souveraineté énergétique des territoires, nous nous sommes fixés comme objectif de rendre autonomes en énergie d'ici 5 ans les services que nous gérons grâce notamment à la généralisation de la **production de biogaz** à travers la méthanisation des boues des stations d'épuration que nous opérons ou l'installation de **panneaux photovoltaïques**.

Plus encore que la crise énergétique, l'année 2022 a été marquée par une des sécheresses les plus prononcées depuis 1959 et inédite par sa durée et sa précocité, ayant pour effets un fort accroissement des feux de forêt et une tension encore jamais rencontrée sur la ressource en eau impactant l'ensemble des usages de l'eau : domestique, industrie, tourisme, agriculture, avec à la clef une pression supplémentaire sur la biodiversité. Ces manifestations du dérèglement climatique vont se répéter et s'amplifier dans les prochaines décennies. C'est pourquoi nous souhaitons accompagner plus encore nos clients dans l'adaptation aux effets du changement climatique afin d'anticiper les crises hydriques futures et réduire les risques opérationnels.

Disposer de solutions de plus en plus efficaces pour lutter contre les fuites et les gaspillages mais aussi pour promouvoir la sobriété auprès des différents consommateurs est une priorité pour nous. Nous nous sommes également mobilisés aux côtés de nos clients pour la protection de la ressource en développant, par exemple, des solutions de **réutilisation des eaux usées** grâce à un plan d'équipement de 100 stations d'épurations à horizon 2024, ce qui représentera une économie d'environ 3 millions de m³ d'eau potable, soit l'équivalent de la consommation moyenne annuelle d'une ville de 180 000 habitants.

Je 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.

Apporter les solutions pour faire face au bouleversement du cycle de l'eau

La France va bientôt entrer dans un rapport nouveau à l'eau. Les experts estiment en effet que d'ici 25 ans, le débit moyen de nos cours d'eau diminuera de 10 à 40 % ; et le niveau des nappes phréatiques de 10 à 25 %.

Les événements climatiques vont s'intensifier, faisant toujours plus pression sur l'accès à la ressource et sur l'activité humaine. Cela se traduira par des crises sanitaires et environnementales de plus en plus fréquentes : rejets non maîtrisés dans le milieu, pollutions, micropolluants, dégradation de la biodiversité...

Chez Veolia Eau France, notre mission est de prendre soin de l'Eau de sa source à sa restitution à la nature, pour assurer le bien-être des femmes et des hommes.

Pour préserver la ressource, nous mobilisons le meilleur de nos expertises, nous déployons des outils de pilotage dynamiques et des réseaux intelligents Hubgrade qui assurent un usage mesuré et maîtrisé de l'Eau.

Pour lutter contre le changement climatique, nous accompagnons nos clients dans le déploiement de solutions de valorisation du cycle de l'eau.

Nous favorisons aussi toutes les solutions permettant de récupérer l'énergie pour accompagner la Transformation écologique des territoires, par la production de biogaz, les calories dans les réseaux d'assainissement et le photovoltaïque.

Pour permettre l'émergence d'une économie circulaire, nous recyclons les eaux usées traitées pour l'irrigation agricole, pour les usages industriels et demain pour la consommation de tous ?

Pour protéger chacun, face à l'accroissement des menaces, notre ambition est d'assurer un service toujours plus sûr par le développement d'outils numériques de supervision, de gestion de crise ou de cyber sécurisation avancée.

Pour réussir à relever ces défis, nous devons faire émerger les projets adaptés à chaque territoire, à l'évolution des ressources locales et des usages, en réunissant et mobilisant l'ensemble des parties prenantes. C'est notre engagement, aux côtés des usagers du service de l'eau et des décideurs politiques.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec notre feuille stratégique « Impact Eau France » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique au même titre que l'énergie ou le déchet.

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



Veolia, premier opérateur de service d'eau et d'assainissement attesté « **Relation Client 100% France** »

Attestation délivrée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Pro France.

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

- **25,5** millions de personnes desservies en eau potable
- **2000** usines de dépollution des eaux usées gérées
- **6,9** millions de clients abonnés
- **17,3** millions d'habitants raccordés en assainissement
- **1,7** milliard de m³ d'eau potable distribués
- **1,3** milliard de m³ d'eaux usées collectées et dépolluées
- **2051** usines de production d'eau potable gérées
- **103** GWh d'énergie renouvelable produite
- **600** kt d'empreinte équivalent CO2

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.



REUT BOX, la solution innovante de Veolia pour répondre au

stress hydrique lié au dérèglement climatique.

C'est quoi ? Une combinaison de technologies éprouvées et robustes nécessitant un minimum de maintenance - un équipement standardisé prêt à l'emploi (mode Plug and Play) qui produit de l'eau de qualité A adaptée pour tous les usages, même les plus contraignants. Elle permet de se substituer à

une partie de l'eau potable du site pour des usages internes (nettoyages, préparation polymères, ...) et également de faire de l'irrigation de cultures.

Elle ressemble à quoi ? Unité sur skid ou en container de 5 à 25 m³



La Reut BOX est composée d'un filtre garni de billes de verre, d'une désinfection UV et d'une chloration avant stockage, La Reut Box a un faible encombrement au sol sur site. C'est une solution intégralement automatisée avec un minimum d'exploitation. Solution modulaire et évolutive qui permet de s'adapter au besoin.

La REUT BOX permet de traiter les eaux usées en sortie de station d'épuration. Elle élimine les MES ainsi que les virus et bactéries présents dans l'eau.

Les usages de l'eau usée traitée, affinée par la REUT BOX :

- 1 : Substitution de l'eau potable sur une station d'épuration urbaine pour ses usages internes
- 2 : Irrigation de cultures (vignes, oliviers, maraichages...)
- 3 : Arrosage de stades, espaces verts et golfs
- 4 : Protection incendie, fontaines, nettoyage de voiries, hydrocurage,
- 5 : Utilisation en industries : complément eau de chaudière, eau de process,



DIABOLO ®, Choisir 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 ».

La transposition de la nouvelle directive européenne sur les eaux destinées à la consommation humaine applicable au 1^{er} janvier 2023 vient d'autre part rajouter des nouvelles molécules à surveiller avec des nouvelles concentrations limites d'ici 2026.

Un nouvel arrêté vient par ailleurs préciser la responsabilité de la collectivité Personne Responsable de la Production et de la Distribution de l'Eau (PRPDE) dans la surveillance de la qualité de l'eau auprès des populations.

Toutes ces nouvelles réglementations entraînent une dynamique d'évolution du contrôle sanitaire dans les collectivités et peuvent faire émerger des nouvelles situations de non-conformités de pesticides ou de molécules chimiques.

Bien que la réduction des pollutions à la source soit à privilégier, un traitement de l'eau peut-être nécessaire. Le charbon actif est le traitement recommandé pour la plupart des métabolites de pesticides.

Pour choisir en toute confiance, **le meilleur charbon actif** adapté à chaque problématique locale, **Veolia a développé Diabolo ®, une solution unique, mobile, rapide et peu onéreuse** pour tester sur place avec l'eau du territoire.

TÉLÉO : TÉLÉO Alarmes constitue la tour de contrôle 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 2022, grâce aux alarmes « suspicion de fuite » poussées par mail, courriel ou courrier, 72 000 fuites ont été réparées par nos consommateurs, pour une économie globale de 4,1 millions de m³ (environ 1 300 piscines olympiques). Un geste utile tant pour la planète que pour le portefeuille des consommateurs

Sommaire

I L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	10
II UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS	12
1. Un dispositif au service des clients	13
Votre lieu d'accueil	13
Toutes vos démarches sans vous déplacer	13
2. Les équipes et moyens	14
2.1. Notre organisation	14
2.2. Le territoire Sarthe & Mayenne	14
2.3. Les missions de la direction des opérations	16
2.4. Les missions de la direction des consommateurs	17
2.5. Les missions de la direction du développement	17
2.6. La région Centre-Ouest	18
2.7. La direction nationale	18
2.8. Reconnaissance et certification du service	19
III LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE DU SERVICE	21
1. Vérification des installations neuves ou réhabilitées	22
1.1. Contrôle de conception et d'implantation	22
1.2. Contrôle de la réalisation des travaux	23
2. Vérification des installations existantes (diagnostics initiaux et contrôles périodiques)	25
2.1. Objectif	25
2.2. Recensement des installations existantes	25
2.3. Modalités des contrôles périodiques	26
2.4. Rédaction d'un rapport technique	27
2.5. Bilan des contrôles périodiques en 2022	27
2.6. Bilan des contrôles périodiques entre 2015 et 2022	28
2.7. Classement des installations (2014 à 2022)	29
2.8. Réclamations écrites reçues en 2022	30
2.9. Bilan et devenir des matières de vidanges entre 2014 et 2022	31
3. Planning prévisionnel des contrôles jusqu'en juin 2023 et fin du contrat de délégation	31
IV LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	32
1. Tarifs du Déléataire	33
2. Le compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation (CARE) de 2022	33
3. Facturation des usagers et flux financiers parti-culiers	34



1.

L'essentiel de l'année

Chiffres clés de 2022



174

Contrôles périodiques



18

Contrôles de conception



16

Contrôles de réalisation

◆ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
◆ Périmètre du service	Les 20 communes de la Communauté de communes
◆ Numéro du contrat	D5555
◆ Nature du contrat	Affermage
◆ Prestations du contrat	Gestion du Service Public d'Assainissement Non Collectif
◆ Date de début du contrat	01/07/2015
◆ Date de fin du contrat	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 2022, 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
Manager de Service Local Installations	Nicolas Gérard	06 25 35 14 63	Nicolas.gerard@veolia.com
Manager de Service Local Réseaux	William Ratineau	06 25 35 07 41	william.ratineau@veolia.com
Directrice des Consommateurs	Virginie Duval	06 13 69 01 31	virginie.duval@veolia.com
Directeur des Opérations	Raphaël Delabroy	06 09 95 18 60	raphael.delabroy@veolia.com
Directeur du Développement	Laurent Schrijvers	06 16 53 20 96	laurent.schrijvers@veolia.com
Directeur de Territoire	Matthieu Pluchet	06 27 88 46 32	matthieu.pluchet@veolia.com
Technicien ANC	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.

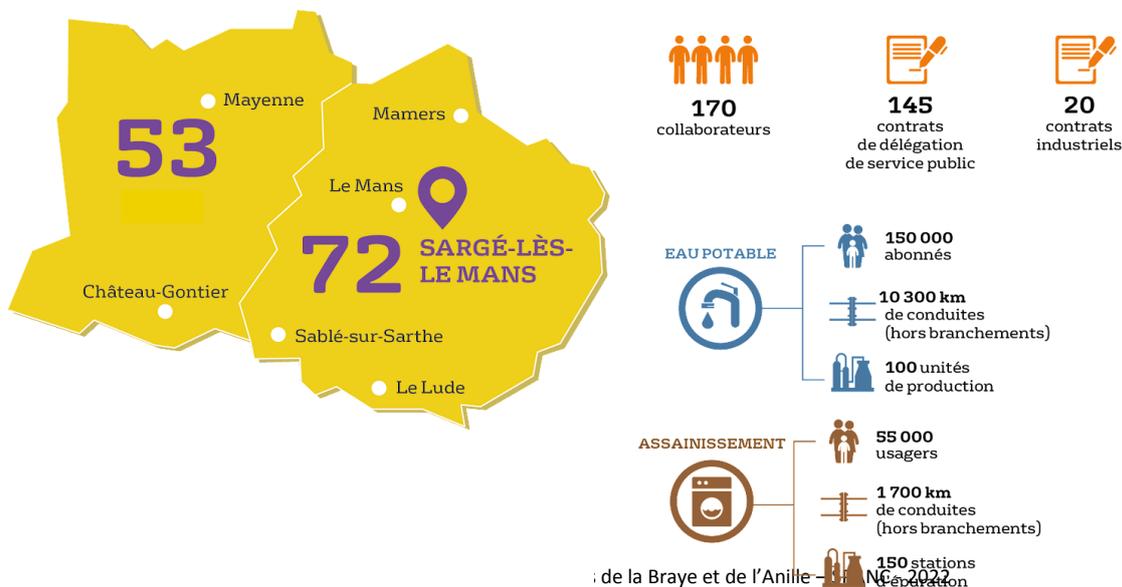
Pilier de cette organisation, le TERRITOIRE SARTHE & MAYENNE regroupe l'ensemble des ressources permettant aux SERVICES LOCAUX de réaliser leurs missions, dans le respect des engagements contractuels.

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.

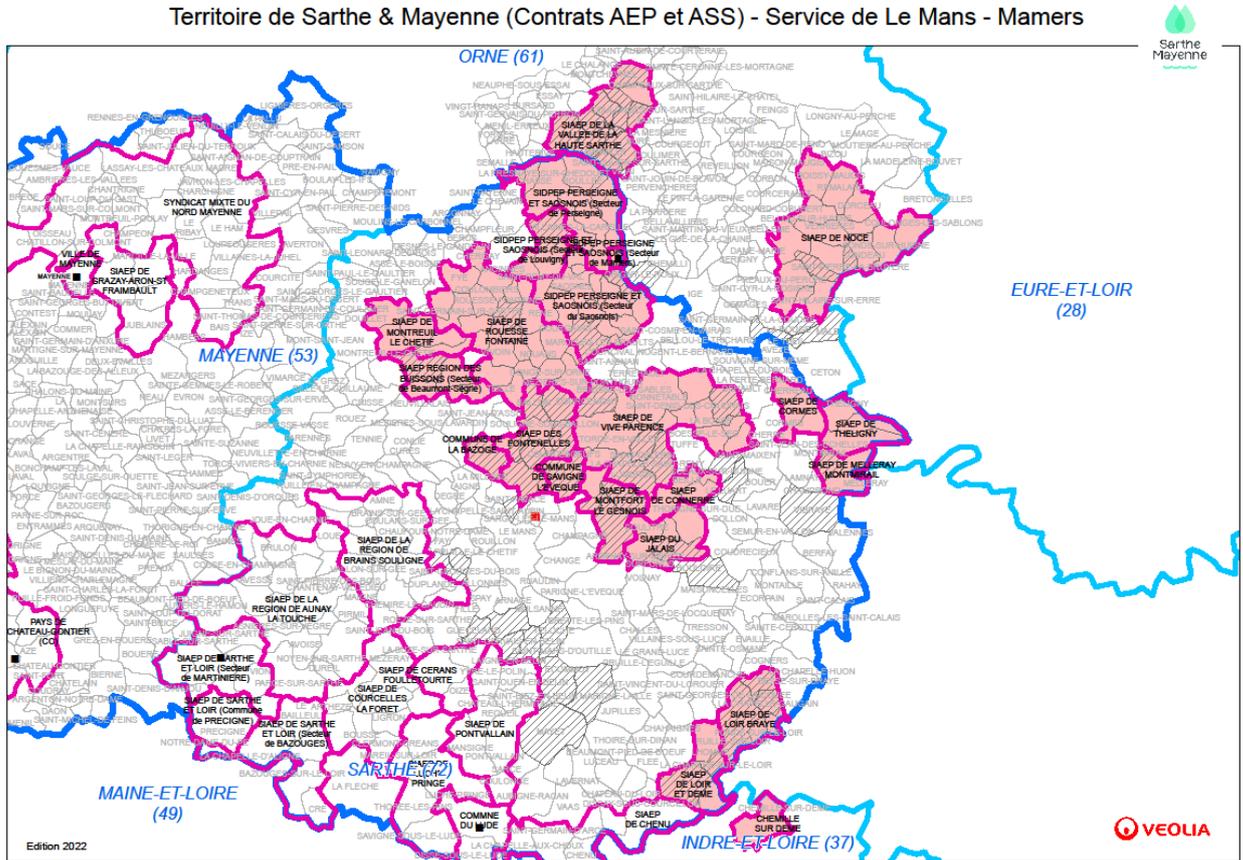
2.2. Le territoire Sarthe & Mayenne

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



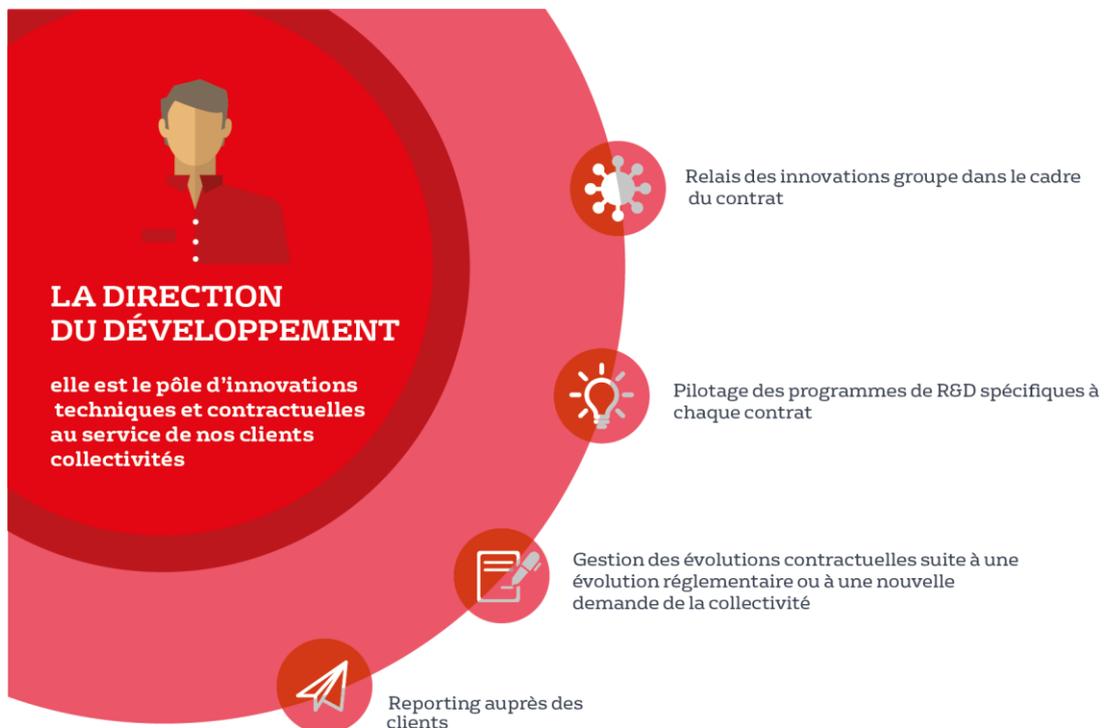
2.3. Les missions de la direction des opérations



2.4. Les missions de la direction des consommateurs



2.5. Les missions de la direction du développement



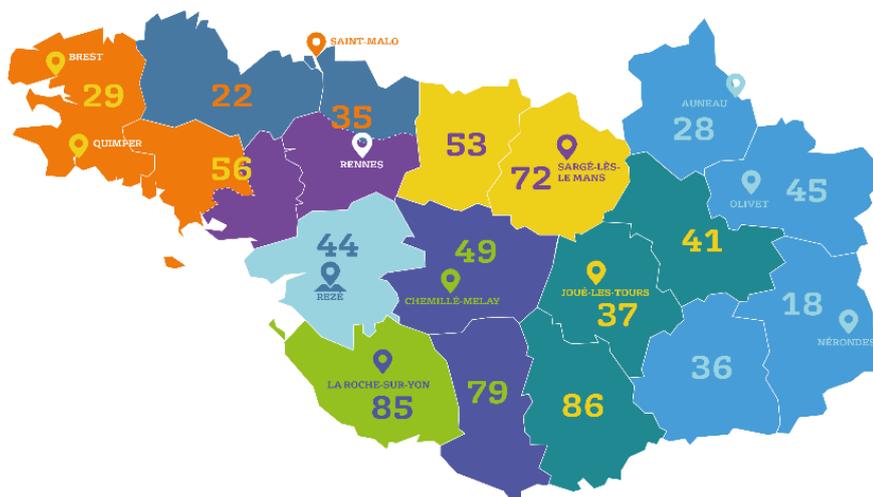
2.6. La région Centre-Ouest

La RÉGION CENTRE-OUEST comporte elle aussi une direction des opérations, une direction des consommateurs et une direction du développement. Celles-ci apportent assistance aux 9 TERRITOIRES qui la composent.

La RÉGION diffuse auprès d'eux des retours d'expériences et d'innovation (régionaux, nationaux et internationaux).

Elle dispose d'experts de pointe sur des sujets ou pour des besoins ponctuels et très spécialisés. Ainsi, la direction des opérations régionale dispose des compétences permettant, par exemple, la création des modèles mathématiques hydrauliques ou qualité.

La RÉGION assure en direct, pour l'ensemble des territoires, la direction des ressources humaines et la direction financière.



2.7. La direction nationale

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.

Elle impulse et manage les grandes politiques structurantes du groupe (sécurité, social, environnement et santé, QSE...).

Elle anime un vaste réseau d'échanges de pratiques et d'expériences nationales et internationales. Elle assure les missions de veille technologique, sanitaire, réglementaire... Elle pilote des programmes de recherche et d'études appliqués aux problématiques rencontrées par les SERVICES LOCAUX.

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**

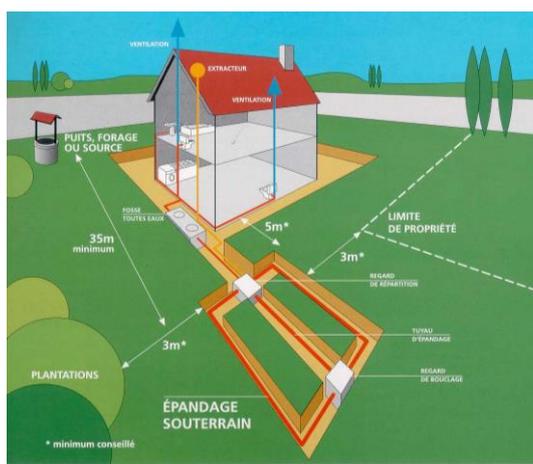
La bonne gestion des systèmes d'assainissement est un facteur clé dans la lutte contre la dégradation du milieu naturel, et promouvoir un assainissement non collectif respectueux de l'environnement est également au cœur de notre métier.

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 2022.

Commune	Nombre de contrôles de conception
BERFAY	1
BESSE SUR BRAYE	3
COGNERS	-
CONFLANS SUR ANILLE	2
DOLLON	1
ECORPAIN	1
EVAILLE	-
LA CHAPELLE HUON	1
LAVARE	2
MAROLLES LES ST CALAIS	-
MONTAILLE	3
RAHAY	-
SAINT CALAIS	1
SAINT GERVAIS DE VIC	-
SAINTE CEROTTE	1
SAINTE OSMANE	-
SEMUR EN VALLON	-
VALENNES	-
VANCE	1
VIBRAYE	1
TOTAL	18

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 2022.

Commune	Nombre de contrôles de réalisation
BERFAY	-
BESSE SUR BRAYE	2
COGNERS	-
CONFLANS SUR ANILLE	1
DOLLON	1
ECORPAIN	1
EVAILLE	-
LA CHAPELLE HUON	2
LAVARE	2
MAROLLES LES ST CALAIS	-
MONTAILLE	4
RAHAY	-
SAINT CALAIS	1
SAINT GERVAIS DE VIC	-
SAINTE CEROTTE	-
SAINTE OSMANE	-
SEMUR EN VALLON	-
VALENNES	-
VANCE	1
VIBRAYE	1
TOTAL	16

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 2022, à **2483** installations dont la répartition par commune est la suivante :

Commune	Nombre d'installations
BERFAY	104
BESSE SUR BRAYE	158
COGNERS	84
CONFLANS SUR ANILLE	124
DOLLON	296
ECORPAIN	84
EVAILLE	124
LA CHAPELLE HUON	118
LAVARE	182
MAROLLES LES ST CALAIS	58
MONTAILLE	157
RAHAY	62
SAINT CALAIS	134
SAINT GERVAIS DE VIC	74
SAINTE CEROTTE	65
SAINTE OSMANE	81

SEMUR EN VALLON	123
VALENNES	113
VANCE	115
VIBRAYE	227
TOTAL	2483

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 2022

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 2022.

Commune	Installations contrôlées en 2022
BERFAY	7
BESSE SUR BRAYE	10
COGNERS	9
CONFLANS SUR ANILLE	4
DOLLON	20

ECORPAIN	9
EVAILLE	12
LA CHAPELLE HUON	5
LAVARE	6
MAROLLES LES ST CALAIS	4
MONTAILLE	14
RAHAY	4
SAINT CALAIS	13
SAINT GERVAIS DE VIC	7
SAINTE CEROTTE	10
SAINTE OSMANE	10
SEMUR EN VALLON	4
VALENNES	3
VANCE	12
VIBRAYE	11
TOTAL	174

2.6. Bilan des contrôles périodiques entre 2015 et 2022

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	104	2	95
BESSE SUR BRAYE	158	1	138
COGNERS	84	3	68
CONFLANS SUR ANILLE	124	3	107
DOLLON	296	12	256
ECORPAIN	84	5	70
EVAILLE	124	3	102
LA CHAPELLE HUON	118	5	96
LAVARE	182	8	156
MAROLLES LES ST CALAIS	58	0	54
MONTAILLE	157	5	133
RAHAY	62	2	49

SAINT CALAIS	134	4	122
SAINT GERVAIS DE VIC	74	1	68
SAINTE CEROTTE	65	2	60
SAINTE OSMANE	81	5	64
SEMUR EN VALLON	123	3	102
VALENNES	113	3	103
VANCE	115	4	99
VIBRAYE	227	11	207
TOTAL	2483	82	2150

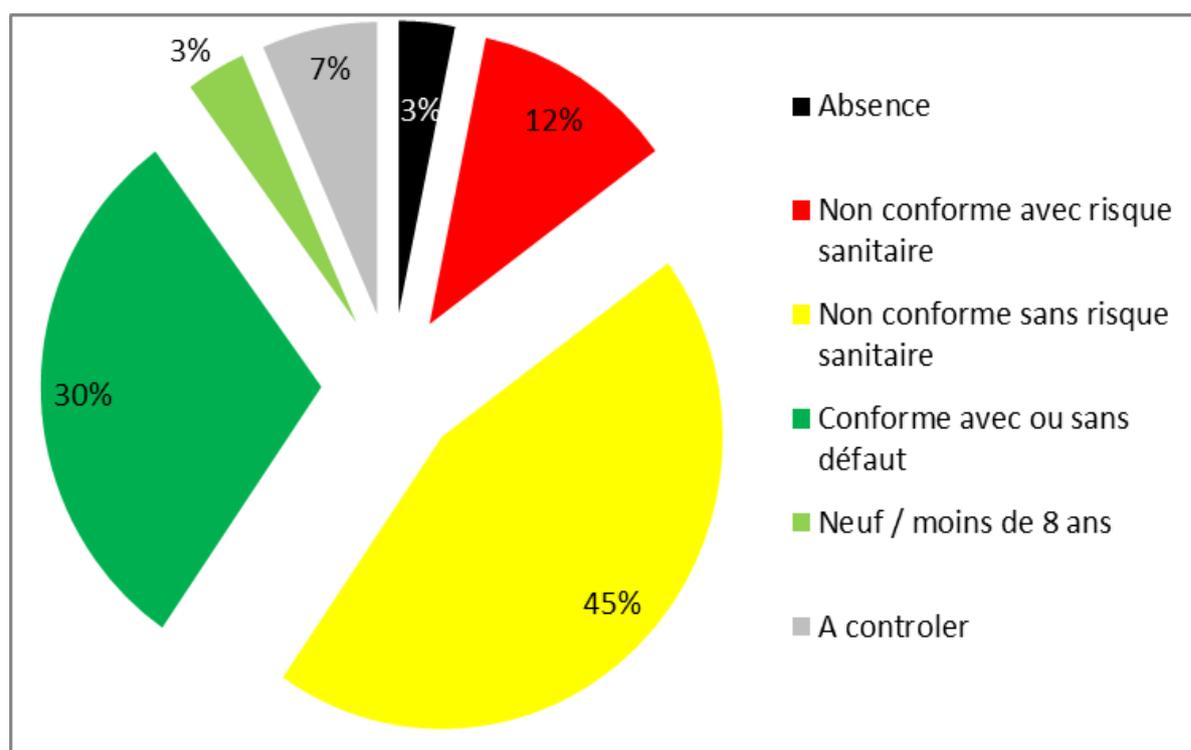
2.7. Classement des installations (2014 à 2022)

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	44	22	2	5
BESSE SUR B	6	11	90	34	1	4
COGNERS	1	10	39	20	3	2
CONFLANS SUR A	0	24	59	26	3	1
DOLLON	12	23	123	107	12	15
ECORPAIN	3	16	30	21	5	8
EVAILLE	1	5	58	40	3	2
LA CHAPELLE H	7	15	44	30	5	12
LAVARE	8	18	73	59	8	14
MAROLLES LES ST C	2	6	27	19	0	2
MONTAILLE	9	15	67	42	5	14
RAHAY	0	5	25	17	2	4
ST CALAIS	0	15	62	41	4	8
ST GERVAIS DE V	2	11	33	20	1	5
STE CEROTTE	2	4	30	24	2	4
STE OSMANE	1	1	34	27	5	7
SEMUR EN V	10	10	46	35	3	14
VALENNES	5	22	47	27	3	10

VANCE	2	12	48	34	4	9
VIBRAYE	5	30	90	80	11	18
TOTAL	77	279	1069	725	82	159

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



Ainsi, **15%** 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, **45%** des installations seront également concernées par des travaux mais avec un délai plus long. Ces données sont toutefois à pondérer car **7%** des installations n'ont pas été (re)visitées.

2.8. Réclamations écrites reçues en 2022

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 2022

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.

Destination des matières de vidange	Nombre de vidanges
Station d'épuration	300
Epandage jardin ou champs	1090
Inconnue	386
Aucune vidange réalisée	374
Total	2150

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 Délégué

Les tarifs des contrôles sont révisés à chaque 1^{er} 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 2022.

Prestation	Part délégataire HT (€)	Prix total TTC (€)
Contrôle de conception	79,12	99,91
Contrôle de réalisation	97,80	120,46
Diagnostic en cas de vente	173,32	200,24
Contrôle périodique	96,87	119,43
Contre-visite de réalisation	81,32	89,45

Pour l'ancien territoire du Val de Bray, le tableau ci-dessous résume, pour chaque type de prestation, les sommes facturées au propriétaire pour l'année 2022.

Prestation	Part délégataire HT (€)	Prix total TTC (€)
Contrôle de conception	55,02	73,40
Contrôle de réalisation	69,33	89,14
Diagnostic en cas de vente	165,06	194,45
Contrôle périodique	60,52	79,45
Diagnostic initial	78,13	98,82

2. Le compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation (CARE) de 2022

Le compte-rendu de la délégation (CARE) rend compte des produits et charges relatifs à l'exercice comptable du délégataire (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022).

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 2022
(en application du décret du 14 mars 2005)**

Collectivité: D5555 - C.C. PAYS CALAISIE N ANC

ANC

LIBELLE	2021	2022	Ecart %
PRODUITS	32 993	21 225	-35,67 %
Exploitation du service	30 003	15 503	
Collectivités et autres organismes publics	2 991	5 722	
CHARGES	14 798	28 599	NS
Personnel	5 632	12 120	
Sous-traitance, matières et fournitures	2 330	3 252	
Impôts locaux et taxes	318	182	
Autres dépenses d'exploitation	1 708	6 207	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	241	200	
<i>engins et véhicules</i>	930	3 715	
<i>informatique</i>	819	810	
<i>assurances</i>	140	119	
<i>locaux</i>	360	413	
<i>autres</i>	- 782	951	
Contribution des services centraux et recherche	1 818	1 115	
Collectivités et autres organismes publics	2 991	5 722	
RESULTAT AVANT IMPOT	18 195	- 7 374	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	5 004	0	
RESULTAT	13 191	- 7 373	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

06/03/2023

3. Facturation des usagers et flux financiers particuliers

La redevance est envoyée après le contrôle. En 2022, 213 factures ont été envoyées (concernant des contrôles effectués de novembre 2021 à novembre 2022).

Type de contrôle	Nombre de factures envoyées	Nombre d'impayés	Nombre de factures recouvrées
Périodique	105	7	98
Diagnostic initial	0	0	0
Ventes	71	5	66
Conception	15	5	10
Réalisation	22	2	20
Total	213	19	194

Les redevances impayées (19) 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.

