



2011

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Bouxieres aux Dames (asst)

*« Une année de performance et de gestion durable
de votre service public de l'assainissement »*

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

SOMMAIRE

1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES	4
2. L'ESSENTIEL	7
2.1. Le contrat	8
2.2. Chiffres clés et faits marquants	9
3. LA QUALITE DU SERVICE	11
3.1. Les moyens mobilisés	12
3.2. Le patrimoine du service	26
3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	31
3.4. Les services aux clients	42
4. LA VALORISATION DES RESSOURCES	45
4.1. La protection du milieu naturel	46
4.2. L'énergie	47
4.3. La valorisation des boues et des sous-produits	48
5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	51
5.1. Le prix du service public de l'eau	52
5.2. L'accès aux services essentiels	53
5.3. La formation et la sécurité des personnes	54
5.4. L'empreinte environnementale du service	55
5.5. Les relations avec les parties prenantes	56
6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	57
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	58
6.2. Le patrimoine du service	60
6.3. Les investissements et le renouvellement	61
6.4. Les engagements à incidence financière	62
7. ANNEXES	67
7.1. Le bilan de conformité détaillé par usine	68
7.2. Annexes financières	75
7.3. Les nouveaux textes réglementaires	83
7.4. Glossaire	89
7.5. Autres annexes	94

1.

**L'ENGAGEMENT
DE VEOLIA EAU
À VOS CÔTÉS**



Partenaire des collectivités locales et partie prenante de vos territoires, Veolia Eau, œuvre au profit de la vie locale et du développement de vos communes.

Cette mission importante s'accompagne d'un engagement fort des femmes et les hommes de Veolia Eau, chez qui le sens du service et la motivation sont permanents. Chaque jour ils déploient leurs compétences pour répondre à vos attentes et aux demandes, en constante évolution, de vos concitoyens.

Parce que les réponses techniques et économiques ne suffisent plus à rendre un service public durable, Veolia Eau engage une démarche plus ouverte et plus globale.

Baptisée « SVR », elle associe solutions de service, de valorisation et de responsabilité.

Par service, nous entendons notre capacité à vous apporter des solutions toujours plus performantes, associant innovation, expertise technologique et maîtrise des coûts. Ceci, en matière d'optimisation des réseaux, de traçabilité de l'eau, de performance des filières d'assainissement ou de gestion de la relation client.

Par valorisation, nous entendons notre savoir-faire à gérer durablement les ressources de l'eau, avec en particulier le recyclage des eaux usées et l'utilisation des boues comme biomasse en vue de produire de l'énergie ou des produits écologiques.

Par responsabilité, enfin, nous entendons l'engagement qui est le nôtre, au quotidien, à minimiser nos impacts sur l'environnement, à agir au cœur de vos territoires pour favoriser l'accès de chacun au service de l'eau et à contribuer à la vie locale, du point de vue économique comme du point de vue social.

C'est avec cette nouvelle approche, qui s'accompagnera d'une adaptation de nos organisations, que nous pourrons continuer à remplir, chaque jour à vos côtés, les missions d'intérêt général et de développement durable que vous nous avez confiées.

Jean-Michel Herrewyn

Directeur Général de Veolia Eau



2.

L'ESSENTIEL

2.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** BOUXIERES AUX DAMES
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Dépollution, Gestion clientèle, Refoulement, relèvement, Collecte des eaux usées

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/01/2007

Date de fin : 31/12/2016

2.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

4 002 habitants desservis¹

1 568 clients raccordés

1 usine de dépollution d'une capacité totale de 5 833 équivalents habitants.

2 postes de relèvement

29 km de canalisations constituant le réseau de collecte des eaux usées, des eaux pluviales et unitaires, hors branchements

FAITS MARQUANTS

Service

Les volumes entrants de la station d'épuration sont en diminution de 21% avec un dépassement de la capacité hydraulique un tiers du temps.

L'impact des travaux réalisés pour réduire les eaux claires parasites est perceptible en 2011 avec des charges entrantes en DCO, DBO₅ et MES en hausse (respectivement 25%, 16%, 25%).

La consommation énergétique de la station d'épuration augmente de 6% du fait des charges entrantes plus importantes et d'un comptage électrique plus fiable.

L'autosurveillance de la station d'épuration est conforme pour l'année 2011.

Les interventions curatives et préventives de maintenance ont été réalisées sans jamais altérer le process et la qualité de l'eau rendue au milieu naturel.

- 5 615 ml de collecteurs eaux usées ont fait l'objet d'un curage préventif. 895 ml de collecteurs eaux usées ont été nettoyés suite aux interventions curatives. Au total 6 511 ml de collecteurs ont été nettoyés soit 22,4 % du réseau.
- 1 291 avaloirs ont été nettoyés préventivement.

Le volume assiette est en légère hausse de 1,6 %.

Valorisation

100% des boues produites à la station d'épuration ont été valorisées en épandage agricole.

Responsabilité

Dans le cadre de la mise en place de l'autosurveillance des réseaux, deux déversoirs d'orage ont été équipés en septembre 2011 en application des articles 8 et 9 de l'arrêté du 22 juin 2007.

¹ Nombre d'habitants desservis total communiqué par la Collectivité, ou à défaut estimation avec base de calcul conforme au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009 (cf. définition dans le glossaire du présent document)



3.

**LA QUALITÉ
DU SERVICE**

VEOLIA
2017

3.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

Les fonctions support

VEOLIA EAU est une division du groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT, premier groupe mondial dans le domaine de la gestion de services publics pour les collectivités locales.

"VEOLIA EAU - Région Est" est présente dans les régions Champagne-Ardenne, Lorraine et Alsace.

La Direction Régionale, située à Metz, 103 rue aux Arènes, coordonne l'activité de 5 centres opérationnels, chargés des relations contractuelles avec les collectivités locales, et de l'animation des agences.

Les 11 agences bénéficient de la mutualisation des moyens pour assurer leur rôle technique d'exploitation, d'entretien et de travaux.

Les services régionaux suivants sont mobilisables à tout moment :

Les Services Administratifs, composés de spécialistes qui apportent leur soutien aux centres opérationnels et aux agences dans leurs relations avec les clients, les collectivités, les administrations territoriales, les Agences de l'Eau, dans les domaines de la gestion du personnel, de la facturation, du recouvrement, de la comptabilité, de la communication et de l'assistance juridique.

Le Service Technique, intervient comme un bureau d'étude et de conseils, pour l'assistance à la conception d'ouvrages, l'optimisation des filières de traitement, l'ingénierie hydraulique et électrique, la modélisation informatique des réseaux et la cartographie numérique.

Le Service Moyens Généraux a pour mission principale l'entretien du réseau d'assainissement avec une flotte de 27 camions hydro cureurs. Il peut aussi mettre à disposition des exploitations des unités mobiles de traitement d'eau en cas de crise. Il gère enfin l'activité de deux unités de traitement de boues et dispose d'une équipe de recherche de fuites.

Le Service Maintenance assure la maintenance de niveau 2 à 5 des installations électromécaniques de la Région.

Le Service Travaux est en charge de la réalisation des travaux neufs ou d'entretien sur les réseaux de Distribution ou de Collecte.

Les laboratoires de Florange accrédité COFRAC (Comité français d'accréditation), de Reims et de Châlons-en-Champagne, d'Épernay et de Verdun assurent une surveillance permanente de la qualité de l'eau potable et du traitement des eaux usées.

Le Service Clientèle dont l'objectif est de répondre efficacement aux attentes des clients :

- en l'informant rapidement sur la qualité de l'eau et son prix,
- en intervenant rapidement pour les urgences, la mise en eau et la réalisation de branchements,
- en facilitant les démarches des clients pour les procédures d'abonnement et de paiement.

Le service Qualité-Sécurité-Environnement, veille à ce que les dispositions dans les domaines de la qualité, la sécurité et de l'environnement soient mises en œuvre et efficaces.

Dans le domaine de la Qualité :

La Région est certifiée ISO 9001 version 2008 pour toutes les activités suivantes :

Production et distribution d'eau potable,
Collecte et traitement des eaux usées,
Accueil et service aux clients,
Production et traitement des eaux industrielles

Cette certification atteste de l'engagement de la région dans une démarche d'amélioration continue du service aux clients, régulièrement auditée par un organisme indépendant.

Dans le domaine de l'Environnement :

VEOLIA EAU Région Est a aussi entrepris des démarches pour se conformer au référentiel ISO 14001 relatif au Management de l'Environnement sur 23 sites. Ce référentiel fournit une méthodologie afin d'améliorer les activités ayant un impact sur l'environnement, et maîtriser les risques environnementaux.

Il a ainsi été déployé sur la station d'épuration d'eaux industrielles suivante :

Smart (industrie automobile)

Et sur les 21 stations d'épuration d'eaux résiduaires urbaines suivantes :

Communauté d'Agglomération Troyenne

Communauté de Communes du Lunévillois

Communauté de Communes de Bitche et Environs

Syndicat Intercommunal d'Assainissement de la Barche (Hagondange)

Syndicat Des Eaux Usées de la Vallée du Lauterbach (L'Hôpital-Carling)

Syndicat Intercommunal d'Assainissement du Jarnisy

Syndicat Intercommunal d'Assainissement de l'Agglomération de Longwy

Ville de Langres

Communauté d'Agglomération de Sarreguemines Confluence

Communauté de Communes de Freyming-Merlebach

Communauté des Communes d'Epernay-Pays de Champagne

Communauté d'Agglomération de Châlons en Champagne

Communauté d'Agglomération Portes de France de Thionville

Communauté d'Agglomération de Forbach Portes de France, station de Kerbach

Communauté Urbaine du Grand Nancy

Ville de Rosières aux Salines

Syndicat Intercommunal à Vocation Multiple de Mulhouse (Ruelisheim, Sausheim et Bollwiller-Feldkirch)

Communauté de Communes de Vitry le François

Syndicat Mixte de Chatel Nomexy

Et sur le réseau d'eau potable de la Communauté d'Agglomération de Forbach Portes de France.

Dans le domaine de la Sécurité :

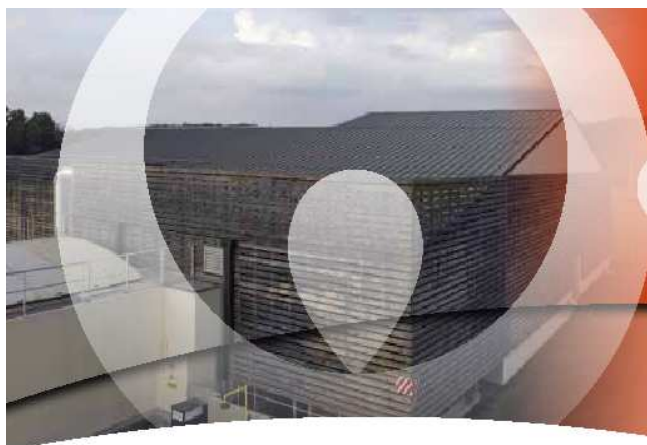
VEOLIA EAU Région Est a mis en place un système de gestion de la sécurité s'appuyant sur les exigences du référentiel OHSAS 18001 et les résultats d'un Benchmarking avec les entreprises les plus performantes dans le domaine de la gestion des risques (pétrole et chimie).

Ce système permet :

- d'éliminer ou de réduire au minimum les risques pour le personnel et les autres parties intéressées,
- d'améliorer de façon continue les performances sécurité de l'entreprise.

La Direction Régionale peut en outre s'appuyer sur les experts du siège, son Centre de Recherche et le Laboratoire Central situés en région parisienne.

L'organisation locale



Agence Lorraine Sud

C.O. de Nancy

UN PARTENAIRE DE PROXIMITE POUR UNE GESTION DURABLE DE L'EAU

Bénéficiant de l'appui du Centre Opérationnel de Nancy dont elle dépend, l'Agence Lorraine Sud est un interlocuteur privilégié pour les collectivités locales, les industriels et le secteur tertiaire. Ce service de proximité maîtrise l'ensemble des compétences nécessaires à la distribution d'eau potable et à la dépollution des eaux usées. Elle regroupe les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution des contrats.



Agence Lorraine Sud
ZI Pompey Industries
Boulevard de Finlande
54340 POMPEY
Tel. 03.83.49.93.75
Fax. 03.83.23.78.59



Jean BOMBARDIERI
Directeur
Agence Lorraine Sud

L'AGENCE POSSÈDE 4 UNITÉS DE PROXIMITÉ QUI SONT GÉRÉES PAR :

Frédéric GEORGES
Responsable d'Unité
Frouard

Gilles POIROT
Responsable d'Unité
Vosges

Gérard Rochel
Responsable d'Unité
Lunéville

Sonia Vithe
Responsable d'Unité
Process



VEOLIA
EAU
Région Est



L'Agence Lorraine Sud assure à chaque étape du cycle de l'eau des services de haute qualité

Au quotidien, elle apporte l'expertise, les technologies et les savoir-faire « Veolia » aux exigences locales



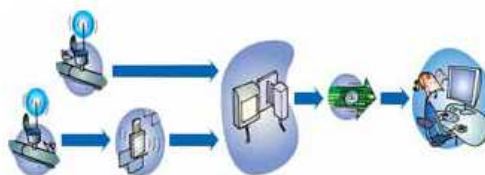
EAU POTABLE

- 154 000 habitants desservis dans 112 communes
- 10 198 000 m³ d'eau distribuée par an
- 44 installations de production d'eau potable
- 1 839 km de réseau (branchements et canalisations)
- 41 879 branchements
- 103 réservoirs

Des innovations pour des services plus performants :

- Le télé-relevé des compteurs d'eau

Simple et rapide à installer, le télé-relevé des compteurs d'eau est un dispositif qui, sans déplacement, permet un relevé des compteurs sans déranger les clients, un comptage juste et une détection rapide des consommations anormales. Les clients peuvent consulter et surveiller leur consommation d'eau en créant un compte sur le site internet : www.service-client.veoliaeau.fr.



- La valorisation du sable d'épuration dans la Communauté de communes du Lunévillois

Le sable récupéré dans les dessableurs du prétraitement de l'usine d'épuration de Lunéville est lavé et évacué dans l'unité de traitement des sables. A la fin du processus, il est réutilisable en remblais sous voirie (canalisations, routes...).



ASSAINISSEMENT

- 70 720 habitants desservis sur 15 communes
- 5 293 000 m³ assainis par an
- 11 usines de dépollution des eaux usées
- 475 km de réseau
- 52 postes de refoulement et de relèvement

Le service d'astreinte

Afin d'assurer la continuité des prestations 24h/24 et 7j/7, les équipes locales de l'Agence Lorraine Sud sont dimensionnées et variées dans leurs compétences (conducteurs de travaux, ouvriers spécialisés, électromécaniciens, plombiers, chaudronniers,...) pour apporter une réponse quelque soit le problème posé : qualité d'eau, fuite, intrusion, obstruction d'égout, mauvaise odeur, pollution, accident.

La surveillance des installations

Le serveur central LERNE gère en continu l'ensemble des sites équipés de télégestion ou de téléalarme. En cas d'anomalie constatée sur les ouvrages télé-surveillés, un message d'alerte est immédiatement transmis aux équipes d'astreinte de Veolia Eau, qui sont prêtes à intervenir dans les plus brefs délais 24h/24 et 7j/7.



Une organisation par pôles de compétences

L'effectif sur le territoire de l'Agence est de 94 personnes.

L'exploitation des ouvrages

Constituée de cadres, de techniciens et d'agents spécialisés en production et distribution d'eau potable ainsi qu'en collecte et traitement des eaux usées, l'Agence Lorraine Sud travaille en étroite collaboration avec les équipes techniques régionales, composées d'experts de l'eau (laboratoire régional, bureau d'études, ingénieurs spécialisés dans le traitement de l'eau potable et des eaux usées, spécialistes de la cartographie numérique, automaticiens). Elle assure 24h sur 24 et 365 j par an, dans le respect de la sécurité sanitaire des usagers et le respect de l'environnement, l'exploitation des ouvrages qui lui sont confiés dans un souci d'optimisation de la satisfaction de ses clients.



Le service maintenance

Une équipe de 7 électromécaniciens spécialisés, répartis géographiquement sur le territoire de l'Agence, assurent la maintenance des équipements électromécaniques (pompes, armoires électriques, systèmes de traitement, télégestion, téléalarme...) des ouvrages de production d'eau potable et d'assainissement.



Le service travaux

Le Centre Travaux Régional Lorraine Sud est organisé localement avec des équipes spécialisées dans les travaux de canalisations et branchements neufs ou en renouvellement, les réparations de fuite, l'entretien des prises d'incendie, la pose d'accessoires ou d'équipements hydrauliques des réseaux d'eau ou d'assainissement ainsi que les extensions de réseau. Les équipes travaux interviennent de jour comme de nuit avec des équipements techniques importants et spécialisés leur permettant d'assurer leurs missions :

- Véhicules d'interventions (camions bennes, véhicules légers d'interventions rapides,...)
- Engins et outillage spécifique (mini-pelles, matériel de travaux sans tranchée...)
- Matériel de sécurité (détecteurs de gaz toxiques, stop-chutes, équipements de protection collective...)

Il a également la capacité de mobiliser rapidement des moyens importants pour s'adapter à la configuration des travaux à réaliser.



Une démarche qualité reconnue



Certification ISO 9001 version 2008 pour la production et distribution d'eau potable, pour la collecte et le traitement des eaux usées, pour l'accueil et le service aux clients.



Certification ISO 14001 pour le système de management environnemental obtenue pour 2 stations d'épuration gérées par l'Agence.



Un engagement pour une meilleure qualité de service

L'Agence Lorraine Sud s'engage à satisfaire les attentes de ses clients en tenant compte de la diversité de leur situation. Disponibilité, information, solidarité sont les engagements d'une équipe de professionnels de l'eau consciente d'exercer une mission de service public pour rendre accessible à tous une ressource de qualité.

Notre disponibilité se traduit par des rendez-vous clairs et respectés, un accueil adapté, une réactivité totale aux demandes des clients. L'Agence Lorraine Sud assure la proximité des services grâce à ses différents points d'accueil clients :

Point Accueil Clients Lunéville 7, Place St-Rémy 54300 LUNEVILLE	Point Accueil Clients Lorraine Sud ZI Pompey Industries Boulevard de Finlande 54340 POMPEY	Point Accueil Clients Charmes Z.I Route de Chamagne 88130 CHARMES Cedex
le Mercredi de 13h00 à 18h00 et le Samedi de 09h00 à 12h00	les lundi, mardi et vendredi : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 le Mercredi de 9h00 à 11h30	les Lundi et Vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 15h30 le Mercredi de 13h30 à 15h30

Nos clients bénéficient de toute l'information sur l'eau et l'assainissement, les services, la tarification, les factures. Nous nous engageons à répondre à toutes leurs questions.

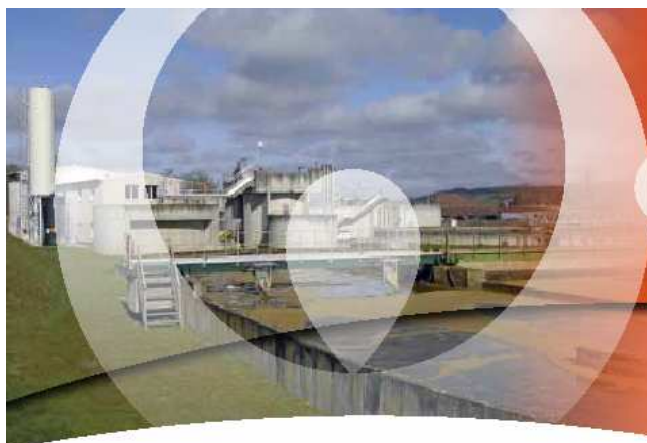
Notre solidarité s'exerce en accompagnant individuellement les clients en difficulté financière. La sensibilisation de nos clients au respect de l'eau et de l'environnement est une priorité.



***Pour toutes questions relatives à votre abonnement :**
du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h

L'Agence Lorraine Sud s'engage pour une gestion efficace du service d'eau potable et (ou) d'assainissement auprès de :

Aouze, Attnéville, Balléville, Barville, Baudricourt, Bayecourt, Bayon, Biécourt, Bienville-la-Petite, Blenod-lès-Pont-à-Mousson, Bonviller, Bouxières-aux-Dames, Bouxières-sous-Froidmont, Bruley, Charmes, Châtenois, Châtel-sur-Moselle, Chaudeney-sur-Moselle, Chef-Haut, Colombey-les-Belles, Commercy, Communauté de communes du Lunéillois, Communauté de Communes du Toullois, Communauté Urbaine du Grand Nancy, Corcieux, Crion, Dignonville, Dolaincourt, Dombasle-en-Xaintois, Domèvre-sur-Durbion, Dommartin-sur-Vraine, Ecrouves, Einville-au-Jard, Frizon, Frouard, Gemmelaincourt, Gironcourt-sur-Vraine, Gircourt-lès-Vieville, Golbey, Gondreville, Hadigny-sur-Verrières, Harchéchamp, Haréville, Houéville, Igney, Jolivet, Juvaincourt, La Chapelle-aux-Bois, La Neuville-sous-Monfort, Lesménils, Lucey, Marbach, Maron, Ménil-en-Xaintois, Monthureux-le-Sec, Monthureux-sur-Saône, Morelmaison, Morville, Morville-sur-Seille, Mousson, Nomexy, Oëlleville, Pagny-Derrière-Barine, Pallegney, Parey-sous-Montfort, Pompey, Provenchères-lès-Darney, Rainville, Raville-sur-Sânon, Remicourt, Removille, Remoncourt, Repel, Richardménil, Rosières-Aux-Salines, Rouvres-en-Xaintois, Saint-Baslemont, Saint-Menge, Saint-Mihiel, SIE Einville au Jard, Saint-Paul, Saint-Prancher, Savigny, Sercoeur, SIE Oubryon Moselle, Sionviller, Socourt, Syndicat des Eaux d'Atton, Thaon-lès-Vosges, Theysous-Montfort, Thuillères, Totainville, Vaxoncourt, Vignot, Villey-St-Etienne, Villoncourt, Viocourt, Virecourt, Vouxey, Xertigny, Zincourt.



Centre Opérationnel de Nancy

UNE FORCE DE COORDINATION

Le Centre Opérationnel de Nancy est l'un des 5 Centres Opérationnels de Veolia Eau Région Est.

Situé à Nancy, ce Centre Opérationnel est une structure dont la vocation principale est d'assurer la gestion des relations contractuelles et commerciales avec les collectivités locales. Pour mener à bien ses missions déterminées par la Direction Régionale Est, le Centre Opérationnel bénéficie du support des Services Centraux Régionaux et s'appuie sur deux Agences qui travaillent sur le terrain.



- Direction Régionale
- Centre Opérationnel
- Agence
- Unités

Centre Opérationnel de Nancy
30, rue du 8ème Régiment d'artillerie
- BP 53
54502 Vandœuvre-lès-Nancy
Tel. 03.83.15.83.00
Fax. 03.83.15.83.09



Frédéric COSTE
Directeur
Centre Opérationnel de Nancy



Jean-Yves FERRAND
Directeur Adjoint
Centre Opérationnel de Nancy



LE CENTRE OPERATIONNEL DE NANCY COORDONNE LES ACTIVITES DES AGENCES SUIVANTES :

L'Agence de la Haute Marne
Directeur d'Agence : Jean-François PICHON
CHAUMONT

L'Agence Lorraine Sud
Directeur d'Agence : Jean BOMBARDIERI
VANDOEUVE-LES-NANCY

L'Agence de Nancy
Directrice d'Agence : Nabila ADJAUD
MAXEVILLE



Centre Opérationnel de Nancy



Le Centre Opérationnel s'engage quotidiennement à garantir la qualité de l'eau distribuée et à optimiser le patrimoine qui lui est confié

Il accompagne les acteurs locaux dans la définition d'une politique durable de la gestion de l'eau.



EAU POTABLE

- 269 498 habitants desservis dans 164 communes
- 19 916 190 m³ distribués par an
- 2 805 km de réseau
- 80 installations de production d'eau potable
- 171 réservoirs



ASSAINISSEMENT

- 109 860 habitants assainis dans 31 communes
- 7 199 175 m³ assainis par an
- 715 km de réseau
- 28 stations d'épuration



Le Centre Opérationnel de Nancy apporte des solutions concrètes aux problématiques de gestion d'eau. Il peut à tout moment recourir aux moyens centraux de la Direction Régionale Est qu'il s'agisse de moyens techniques (mise à disposition d'unités mobiles de traitement de l'eau, des boues...), ou qu'il s'agisse de l'expertise des centres de recherche, des laboratoires ou des différents services administratifs.

La direction Régionale Est

LA DIRECTION REGIONALE EST REGROUPE L'ENSEMBLE DES SERVICES FONCTIONNELS

Les services fonctionnels, composés de spécialistes, apportent leur soutien aux centres opérationnels et aux agences dans leurs relations avec les clients, avec les collectivités, avec les administrations territoriales et les Agences de l'Eau.



Direction Régionale Est
103, rue aux arènes
BP 6 0045
57003 METZ CEDEX 1
Tel. 03.87.18.34.00



Geoffroy HAGUENAUER
Directeur Régional



Pascal LORGERON
Directeur Régional
Adjoint



Bertrand ROZUMER
Directeur du
Développement



Eric LAHAYE
Directeur des
Exploitations



La Direction Régionale Est gère :

- **3** Régions, Champagne-Ardenne, Lorraine et Alsace
- **1 200** collaborateurs
- **10** départements
- **5** centres opérationnels
- **11** agences
- **4** centres travaux





Les services fonctionnels de la Direction Régionale Est

Des femmes et des hommes compétents impliqués dans une ambition commune :
la permanence de la qualité de nos prestations

Le Service Technique

Composé d'une quarantaine d'ingénieurs, techniciens et informaticiens qui assistent les exploitants, il assure les études générales dans les domaines de l'eau et de l'assainissement et dispose de spécialistes dans les techniques de pointe comme la cartographie informatisée ou la modélisation des réseaux.

Le Service Maintenance

Il assure la gestion des équipes d'électromécaniciens répartis sur l'ensemble de territoire de la Région Est. Celles-ci ont pour tâche la maintenance des équipements électromécaniques des installations de production d'eau potable et d'assainissement.



Le Service Qualité et Sécurité

Il a pour mission d'assurer la diffusion des meilleures pratiques et de veiller à la mise en place des démarches de certification. Il contrôle la bonne application du système de management intégré «Qualité-Sécurité-Environnement» sur toute la région.

Le Service Moyens Généraux

Il gère des équipes et des moyens prévus pour des opérations de maintenance préventive et curative des réseaux d'assainissement et de leurs ouvrages. Il met également à disposition des Unités Mobiles de traitement des boues pour les stations d'épuration de petite et moyenne capacités.

Le Service Travaux Régional

Le Service Travaux est divisé en quatre centres travaux régionaux : le Centre Travaux Alsace, le Centre Travaux Champagne-Ardenne, le Centre Travaux Lorraine Nord, le Centre Travaux Lorraine Sud. Pour plus de proximité, de réactivité et d'efficacité, chacun dispose d'une équipe de techniciens opérationnels et spécialisés dans divers types de travaux : Canalisations et branchements, fuites, voirie, extensions de réseau, entretien des poteaux d'incendie, pose d'accessoires ou d'équipements hydrauliques des réseaux d'eau ou d'assainissement, ...

CHIFFRES CLES

- 216 millions d'euros de chiffre d'affaires
- 410 contrats de service public
- 480 000 clients
- 1,98 millions d'habitants desservis en eau potable
- 13 005 km de réseau géré en eau potable
- 5 435 km de réseau géré en assainissement
- 2,14 millions d'habitants assainis
- gestion de 140 stations de dépollution des eaux usées



Les services fonctionnels de la Direction Régionale Est

Des femmes et des hommes compétents impliqués dans une ambition commune : la permanence de la qualité de nos prestations

Le Service Ressources humaines

Il se consacre à la gestion du personnel. De la paye, en passant par le recrutement jusqu'à la formation et l'accompagnement de la politique de prévention des risques, ce service effectue un suivi des 1 200 collaborateurs que compte la Région Est.

Le Service Juridique

Véritable conseil juridique en matière de contrats publics, il assure le pilotage des affaires contentieuses autres que le recouvrement des impayés. Il a par ailleurs pour mission la gestion des risques et assurances, y compris la gestion des sinistres et le conseil préventif.

Le Service Communication

Il élabore les messages, définit puis conçoit les supports d'information les mieux adaptés et gère les relations avec la presse. Afin d'être au plus près des préoccupations des consommateurs, il met toutes ses compétences à la disposition des collectivités locales avec lesquelles il travaille en étroite collaboration.



Le Service Achats

Il assure la qualification des fournisseurs régionaux sur la base des spécifications techniques fournies par les services opérationnels et le service technique. Il organise les relations avec les fournisseurs locaux et nationaux pour l'ensemble de la région, en coordination avec la direction nationale des achats, édicte des consignes d'achat et réalise le suivi des fournisseurs qualifiés.

Le Service Informatique

Le service informatique, composé de 5 personnes basées à Metz, a pour mission d'assister par l'informatique les services opérationnels et fonctionnels de la Direction Régionale dans leurs tâches quotidiennes. Il assure ainsi l'accès aux applications nationales et régionales, la mise à disposition des espaces d'hébergement sécurisés de données répartis sur la région et la maintenance du parc matériel.

Le Service Clientèle

Il a pour vocation de répondre aux attentes des clients et de les informer rapidement et efficacement. Les compétences sont ainsi réparties :

- Le Centre Service Client constitué de conseillers formés à la relation client et disponibles du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h. Une trentaine de chargés de clientèle répondent chaque mois à près de 22 000 appels téléphoniques.
- Un département facturation qui calcule les tarifs et émet les factures dans la stricte application des contrats et des délibérations des Collectivités Locales.
- Un département contentieux, régulièrement en contact avec les services sociaux et les commissions de surendettement, recherche des solutions appropriées aux situations difficiles.

VEOLIA EAU
0810 463 463
24h/24 - 7j/7
Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe

*Pour toutes questions relatives à votre abonnement : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h



Veolia Eau met en place à partir du premier semestre 2012 une nouvelle organisation pour améliorer ses performances et renforcer la proximité avec ses clients. Des informations plus détaillées seront fournies lors de son déploiement .

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

Le service d'astreinte de l'agence peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Clients. A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge votre demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de réparation sur votre commune.

Nos conseillers clientèle assurent l'accueil du public le lundi, mardi et vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00, le mercredi de 9h30 à 11h30 à l'adresse suivante :

Agence LORRAINE-SUD
ZI Pompey Industries
Boulevard de Finlande
54340 POMPEY



3.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

Le patrimoine de la collectivité, géré dans le cadre du service de l'assainissement confié à VEOLIA Eau est composé :

- 💧 des réseaux de collecte
- 💧 des ouvrages de transferts
- 💧 des postes de relèvement
- 💧 des branchements
- 💧 des usines de traitement

→ Les installations et ouvrages de collecte

Usines de dépollution	Capacité épuration en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)	Qualification
Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES	350	5 833	1 000	Bien de retour
Capacité totale :	350	5 833	1 000	

Capacité épuration en kg de DBO5 / j et capacité hydraulique en m3/j selon les données du constructeur, capacité en EH établie sur une base de 60 g de DBO5 par habitant et par jour.

Poste de relèvement / refoulement	type	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Poste de refoulement C C LES ARCADES	Refoulement	25	Bien de retour
Poste de refoulement RUE FOCH	Refoulement	50	Bien de retour

→ Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	505	Bien de retour
Nombre de regards	586	Bien de retour
Nombre de déversoirs d'orage	18	Bien de retour

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Canalisations gravitaires (ml)	29 015	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	3 719	Bien de retour
dont unitaires	18 178	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	7 118	Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	135	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	135	Bien de retour
dont unitaires	0	Bien de retour

→ Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	1 354	Bien de retour
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	247	Bien de retour

LA GESTION PATRIMONIALE

VEOLIA Eau met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine de la collectivité. Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour les données patrimoniales du service disponibles.

L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. La collectivité peut ainsi optimiser les travaux d'investissement et de renouvellement.

→ *Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux et synthèse des opérations réalisées*

Pour l'année 2011, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux usées est de **30**¹ :

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées			30	30	30

→ *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	22 534	22 285	22 045	22 032	22 032
Longueur totale renouvelée					

→ *La situation des biens, insuffisances et propositions d'amélioration*

Le dossier de consultation pour la création d'un silo de stockage de boues couvert et d'un local de traitement des boues sur table d'égouttage a été rédigé par un bureau d'études. Ce marché sera lancé par la collectivité début 2012.

Les travaux d'éliminations des eaux claires parasites sont à poursuivre afin d'améliorer la collecte et de traiter les pollutions sur la station d'épuration.

Les normes maximales de rejet à respecter, indiquées dans le contrat d'exploitation (art.63), font référence à une réglementation antérieure à celle de 2007 concernant des paramètres que la filière en place ne peut traiter (Pt) ou que partiellement (NH4).

¹ Le mode de calcul de cet indicateur est décrit dans le glossaire, en annexe du présent rapport.

Dans la mesure où la performance de la station d'épuration est jugée par rapport aux exigences de l'arrêté du 22/06/2007 pour les paramètres DCO, DBO5 et MES, une révision des normes spécifiées dans le contrat est demandée afin que celles-ci soient en adéquation avec la réglementation en vigueur.

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

→ Installations

Lieu ou ouvrage	Description
STE BOUXIERES AUX DAMES	PANNES ET INTERVENTIONS DE L'EXERCICE 04/01/11 Remise en place de la canalisation extraction boues sur la paroi du silo stockage déboîtée 12/07/11 Défaut pont clarificateur, remplacement du disjoncteur de protection 09/08/11 Défaut alimentation générale électrique de la step, réarmement du disjoncteur et remise en service de l'usine RAS 18/08/11 Remplacement de la carte alim Sofrel S50 24/08/11 Commande électrique de la pompe n°3 du poste de relevage HS 06/09/11 Remplacement du relais de sécurité du poste de relevage step et remise en service de la pompe n°3 25/10/11 Défaut pompe relèvement n°2 du poste step, réarmement du thermique et remise en service de la pompe 03/11/11 Commande électrique de la pompe n°1 du poste de relevage HS 15/11/11 Dépannage du relais de sécurité arrêt d'urgence du poste de relevage step et remise en service de la pompe n°1 19/12/11 Pont clarificateur bloqué par la neige, déneigement et remise en service 20/12/11 Pont clarificateur bloqué par la neige, déneigement et remise en service
STE BOUXIERES AUX DAMES	TRAVAUX D'ENTRETIEN : 01/03/11 Curage et nettoyage du poste relevage et du canal de dessablage 23/03/11 Curage et nettoyage du réseau de collature 19/05/11 Débouchage du DO entrée step 25/05/11 Débouchage du tuyau aspiration préleveur eau brute 09/06/11 Curage et nettoyage du poste relevage et du canal de dessablage 10/06/11 Contrôles et entretiens électromécaniques des 2 turbines d'aération 17/08/11 Essai des reports d'alarmes depuis la step vers agent de permanence 13/09/11 Contrôle général de l'armoire électrique 24/10/11 Essai des reports d'alarmes depuis la step vers agent de permanence 29/11/11 Curage et nettoyage du poste relevage et du canal de dessablage
STE BOUXIERES AUX DAMES	EXUTOIRE DE LA STATION D'EPURATION Nettoyage du fossé

Lieu ou ouvrage	Description
REF RUE FOCH	Nettoyage et curage de la cuve
REF C C LES ARCADES	Nettoyage et curage de la cuve

→ Réseaux et branchements

Lieu ou ouvrage	Description
contrôle périodique des déversoirs d'orage - Nettoyage et curage	DO n°3 - Angle ruisseau DO n°5 Angle Ruisseau / Moulin DO n°9 Angle Ruisseau / St Antoine DO n°19 Angle Square / Marais DO Place Clémenceau DO n°1 station d'épuration DO n°7 Rue de la mine DO n°10 Rue des Tahons
Rescellement de grilles avaloirs	25 Rue des Mirjolaines 9 Rue du Domaine 11 Rue du Domaine Rue des Jardin Fleuris 6 Rue de L'Abbaye 8 Rue de L'Abbaye 1B Rue des Tahons 18 Rue des Tahons 11 Rue du haut Bois Rue du haut Bois 13 Rue Victor Henri 3 Rue des Clos 13 Rue Victor Henri
Curage de collecteurs	23 Rue des Mirjolaines 9 Rue des Jardin Fleuris
Désobstruction d'avaloirs	1B Rue des Jardin Fleuris Rue du stade sous le pont 3 Rue des Jardin Fleuris
Rescellement de tampons de regard	15 Rue Saint Martin 23 Rue Saint Martin 6 Rue des Corvée
Suppression de racines dans le collecteur	5 Place des Chasupes 11 Rue saint barbe

Les interventions de curage préventif, d'inspection télévisées, de contrôle des branchements et désobstructions de réseau et de branchements sont dans la partie « La performance et l'efficacité opérationnelle l'efficacité de la collecte et de la dépollution des eaux usées » du présent chapitre.

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations et ouvrages de collecte

Travaux réalisés par le délégataire :

Lieu ou ouvrage	Description
STE BOUXIERES AUX DAMES	08/02/11 Mise en place d'un coffret électrique sur le pont du clarificateur et installation d'un phare halogène pour le dégivrage du chemin de roulement du pont

→ Réseaux et branchements

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	27,7	27,6	29,1	29,2	29,2	0,0%
Canalisations gravitaires (ml)	27 549	27 511	28 998	29 015	29 015	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	1 960	2 173	3 702	3 719	3 719	0,0%
<i>dont unitaires</i>	20 440	19 978	18 208	18 178	18 178	0,0%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	5 149	5 360	7 088	7 118	7 118	0,0%
Canalisations de refoulement (ml)	134	134	135	135	135	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>		134	135	135	135	0,0%
<i>dont unitaires</i>	134	0	0	0		
Branchements	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	1 346	1 349	1 352	1 354	1 354	0,0%
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	245	246	246	247	247	0,0%
Ouvrages annexes	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	505	505	505	505	505	0,0%
Nombre de regards	586	586	586	586	586	0,0%
Nombre de déversoirs d'orage	18	18	18	18	18	0,0%

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

Lieu ou ouvrage	Description
Création de branchements neufs Financement tiers	- rue du Petit Chanois (18/11/11) branchement UN dn 160 en PVC - 6 ml - 2 regards - 13 rue Saint-Martin (09/06/2011) branchement UN dn 160 en PVC - 9 ml - 1 regard - rue Raymond Poincaré (23/08/2011) branchements EU dn 160 - EP dn 160 en PVC - 12 ml - 2 regards

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent au tableau suivant :

Lieu ou ouvrage	Description
Rue Sainte-Barbe	Installation d'un regard de visite dn 1500 mm sur un collecteur unitaire dn 300 mm (novembre)
Dans le cadre de la mise en place de l'autosurveillance des réseaux, deux déversoirs d'orage ont été équipés en septembre 2011 en application des articles 8 et 9 de l'arrêté du 22 juin 2007.	

3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

VEOLIA Eau remplit chaque jour ses missions afin de délivrer un service public performant et responsable. Grâce à son savoir-faire, l'inventivité et l'engagement quotidien de ses équipes VEOLIA Eau fait progresser le niveau de performance des services dont elle assure la gestion.

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Depuis 2002, VEOLIA Eau publie chaque année dans ses rapports annuels les indicateurs de performance institués par la FP2E et étendus depuis 2008 à tous les services publics d'eau en France dans le cadre de la réglementation sur l'eau (décret du 2 mai 2007).

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		Producteur	Valeur
L'activité clientèle			
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	4 002
[D202.0]	Nombre d'autorisations spécifiques de déversement	Collectivité (2)	
Qualité de service à l'utilisateur			
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0 u/1000 habitants
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0 u/1000 abonné
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,27 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
Prix du service de l'assainissement		Producteur	Valeur
[D204.0]	Prix TTC par m3 pour 120 m ³ (assainissement seul)	Délégataire	1,85 €/m ³
Gestion financière et patrimoniale		Producteur	Valeur
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Délégataire	30
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	9,08 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	
Performance environnementale		Producteur	Valeur
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [P201.1]	Collectivité (2)	
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau (3)	
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire (3)	89,0 %
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (3)	

[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	100 %
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Délégataire (3)	
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Délégataire (3)	
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	8,4 t MS
Indicateurs complémentaires Veolia		Producteur	Valeur
	Satisfaction des usagers et accès à l'eau		
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Non
Certification		Producteur	Valeur
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 22 juin 2007			
(2) les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport			
(3) définition en attente de texte réglementaire			

LA CERTIFICATION DU SERVICE

L'intégralité des périmètres opérationnels de VEOLIA Eau est certifiée ISO 9001.

40% des activités de VEOLIA Eau en France sont certifiés ISO 14001².

VEOLIA Eau a été la première entreprise de l'eau à être certifiée pour la maîtrise des risques sanitaires (ISO 22000) et à obtenir la triple certification Qualité-Sécurité-Environnement pour un périmètre d'exploitation.

² Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires



L'EFFICACITE DE LA COLLECTE ET DE LA DEPOLLUTION DES EAUX USEES

Le niveau d'efficacité des services d'assainissement est lié à l'alliance de l'expertise des Hommes, du savoir-faire de VEOLIA Eau et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

En matière de formation, Veolia est la seule entreprise de services en France à disposer de campus dédiés à ses métiers. Chaque année, les campus Veolia dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

L'efficacité de la collecte

→ La maîtrise des entrants

La connaissance des raccordements domestiques et des déversements non domestiques dans le réseau de collecte, et leur surveillance étroite, sont indispensables à la bonne gestion de toute la filière en amont du système de traitement. En effet, c'est un des principaux moyens pour maîtriser les charges polluantes en entrée d'usine de dépollution, par temps sec comme en épisode pluvieux, et d'identifier les rejets accidentels.

→ L'avancement des politiques d'assainissement collectif est mesuré par le taux de desserte.

Le taux de desserte est le nombre d'abonnés (clients) desservis – au sens où le réseau existe devant l'immeuble - rapporté au nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif (art. R 2224-6 du CGCT). Le nombre d'abonnés (clients) desservis ou abonnés sur le périmètre du service figure au tableau suivant, permettant à la collectivité de calculer ce taux.

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis sur le périmètre du service	1 550	1 560	1 571	1 586	1 568	-1,1%

→ *Le contrôle des établissements non domestiques*

Les effluents non domestiques peuvent présenter des caractéristiques physico-chimiques particulières ne permettant pas un traitement similaire à celui effectué dans un système de collecte et de traitement collectif des eaux usées domestiques classiques.

L'impact de ces effluents, s'ils ne sont pas maîtrisés, peut être important sur le fonctionnement et la gestion du système d'assainissement collectif, mais aussi sur le milieu naturel.

Le renforcement de la maîtrise des rejets non domestiques dans les réseaux publics d'assainissement contribue à :

- ◆ améliorer le fonctionnement du système de collecte,
- ◆ renforcer la fiabilité des ouvrages et préserver le patrimoine de la Collectivité,
- ◆ garantir les performances du système de traitement,
- ◆ garantir la qualité des boues, et leur innocuité,
- ◆ respecter la réglementation.

→ *L'identification des rejets d'eaux usées d'origine non domestique*

Chaque année, VEOLIA Eau établit un plan d'action de manière à cibler les établissements à contrôler en priorité dans l'année.

Il est établi :

- ◆ à la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes : les services de l'Etat (DRIRE, ARS...) sont souvent à l'origine de la démarche des industriels,
- ◆ suite à la détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues : VEOLIA Eau réalise une identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution grâce à son outil Actipol,
- ◆ suite au constat d'anomalies sur le réseau de collecte : plaintes d'usagers, opérations d'autocontrôle du réseau, contrôles de conformité des branchements,
- ◆ sur la base des éléments de l'Agence de l'Eau tels que le type d'activité ou la consommation d'eau.

Le recueil des données s'établit suivant :

- ◆ La localisation à l'échelle de la Collectivité l'ensemble des établissements déversant dans les réseaux des eaux usées autres que domestiques,
- ◆ L'évaluation des principaux apports - synthèse des données existantes (Etudes, autocontrôles, données Agence de l'Eau, consommations d'eau, ...),
- ◆ La définition des capacités et charges du système d'assainissement (Etudes dimensionnement, constatations d'exploitation, bilans de fonctionnement, ...),
- ◆ La caractérisation de la qualité des boues en métaux lourds, HAP et PCBs,
- ◆ L'établissement de la liste des établissements à risques.

Les principaux axes de recherche sont les graisses et les hydrocarbures.

Afin de répondre au mieux aux constatations de terrain, le plan d'action pourra être modifié en cours d'année à la demande de la Collectivité ou de l'opérateur.

→ La surveillance du réseau de collecte

Les inspections télévisées des canalisations

Interventions d'inspection et de contrôle	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	93	21	0	0	0	

→ La maîtrise des transferts et des déversements vers le milieu naturel

La surveillance des déversements, identification des points de rejets

Nombre de points de rejet	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1	1
Nombre de déversoirs d'orage	18	18	18	18	18
Nombre de rejets dans le réseau de collecte d'eaux pluviales	4	4	4	4	4
Nombre de rejets directs d'eaux usées au milieu naturel	0	0	0	0	0

Les déversoirs d'orage et les trop plein de poste de refoulement permettent de maîtriser les déversements d'effluents au milieu naturel par les réseaux unitaires en temps de pluie.

La connaissance fine de ces points de rejet et l'évaluation de la pollution rejetée sont nécessaires pour maîtriser l'impact environnemental du réseau d'assainissement. L'indicateur « Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées » (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet de mesurer l'avancement de cette politique.

Cet indicateur est à établir par la Collectivité avec l'appui du délégataire. Les informations dont nous disposons et qui sont utiles au calcul de l'indicateur sont les suivantes :

→ Le curage des réseaux et des ouvrages

Le plan de curage préventif et son suivi

Interventions de curage préventif	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	1 134	1 374	1 361	2 071	1 397	- 32,6%
sur branchements	0			0		
sur canalisations				6	10	66,6 %
sur accessoires	1 134	1 374	1 361	2 065	1 387	- 32,8 %
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	1 073	1 193	1 143	1 765	1 291	- 26,9 %
sur dessableurs	1	1	2	0		
Longueur de canalisation curée (ml)	2 595	1 920	2 660	2 090	5 615	168,7%

Voir en annexe le détail des interventions de curage préventif.

Les désobstructions

Interventions curatives	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	35	36	24	20	28	40,0%
sur branchements	11	12	0	0	2	100%
sur canalisations	11	3	13	10	11	10,0%
sur accessoires	13	21	11	10	15	50,0%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	3	10	3	2	4	100,0%
sur dessableurs	1	1		0	1	100%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	456	580	329	320	895	179,7 %

Voir en annexe le détail des interventions curatives sur le réseau

En 2011 le taux de curage curatif sur branchements et canalisation est de **8,29 / 1000 abonnés**.

Concernant le réseau de collecte, le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage permet d'évaluer l'état d'exploitation et d'identifier les améliorations prioritaires à apporter suite à des défauts structurels.

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km			9,07	9,08	9,08	0,0%
Nombre de points concernés sur le réseau			2	2	2	0,0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	22 534	22 285	22 045	22 032	22 032	0,0%

L'efficacité du traitement

La performance d'un système d'assainissement se mesure par sa contribution à la préservation de l'environnement. Un système efficace permet de préserver la qualité de l'eau des rivières et des ressources en eau et de produire des boues de qualité permettant de les valoriser.

En 2011, VEOLIA Eau a réalisé une première mondiale industrielle en produisant des bioplastiques à partir de boues d'épuration. Une nouvelle forme de valorisation innovante et créatrice de valeur pour les industriels.

→ La conformité réglementaire du système d'assainissement

La conformité des systèmes de traitement aux prescriptions réglementaires, tant concernant les ouvrages eux-mêmes que la qualité des rejets et leur impact sur le milieu naturel, est appréciée au travers d'indicateurs introduits par le décret du 2 mai 2007 :

La conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau :

Ce taux correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures (pour les usines d'épuration de plus de 2.000 EH).

Cet indicateur [P 254.3] est calculé à partir de l'exercice 2009 sur la base des bilans respectant le domaine de traitement garanti (DTG) selon les dispositions du décret.

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

La conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application de l'arrêté du 22 juin 2007 :

Cet indicateur [P 204.3] est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007. Le mode de calcul n'a pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport.

La conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions définies en application de l'arrêté du 22 juin 2007 :

Cet indicateur est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007. Le mode de calcul n'ayant pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport.

En l'absence de réception à la date d'établissement du cahier des charges du calcul, VEOLIA Eau présente l'indicateur approché – relatif à la conformité réglementaire des rejets - issu de ses registres d'auto surveillance, sur la base des données de référence fixées dans l'arrêté préfectoral d'autorisation ou, à défaut, à partir des données constructeur. Son évaluation est réalisée d'après les bilans conformes au domaine de traitement garanti (DTG).

Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté du 22 juin 2007 transposant la Directive ERU) et à l'arrêté préfectoral d'autorisation.

→ Conformité réglementaire des rejets en 2011

Conformité des performances des équipements d'épuration

Cet indicateur, est calculé à partir de l'exercice 2009, sur la base des bilans respectant le domaine de traitement garanti (DTG) selon les dispositions du décret, est défini dans le tableau suivant :

Conformité des performances des équipements d'épuration	2007	2008	2009	2010	2011
Performance globale du service (%)			86,0	100,0	89,0
Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES			86,0	100,0	89,0

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

Le taux de conformité des rejets d'épuration, produit les années précédentes, est présenté dans le tableau suivant pour permettre d'apprécier l'évolution de la conformité des bilans. Ce taux fait appel à l'ensemble des bilans qu'ils soient en domaine de traitement garanti (DTG) ou non.

Conformité des rejets d'épuration	2007	2008	2009	2010	2011
Performance globale du service (%)	66,7	100,0	69,2	100,0	84,6
Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES	66,7	100,0	69,2	100,0	84,6

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

Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application de l'arrêté du 22 juin 2007

Le mode de calcul n'ayant pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport.

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral (s'il existe)
Performance globale du service (%)	100	0
Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES	100	0

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

→ ***La performance des usines de traitement du service***

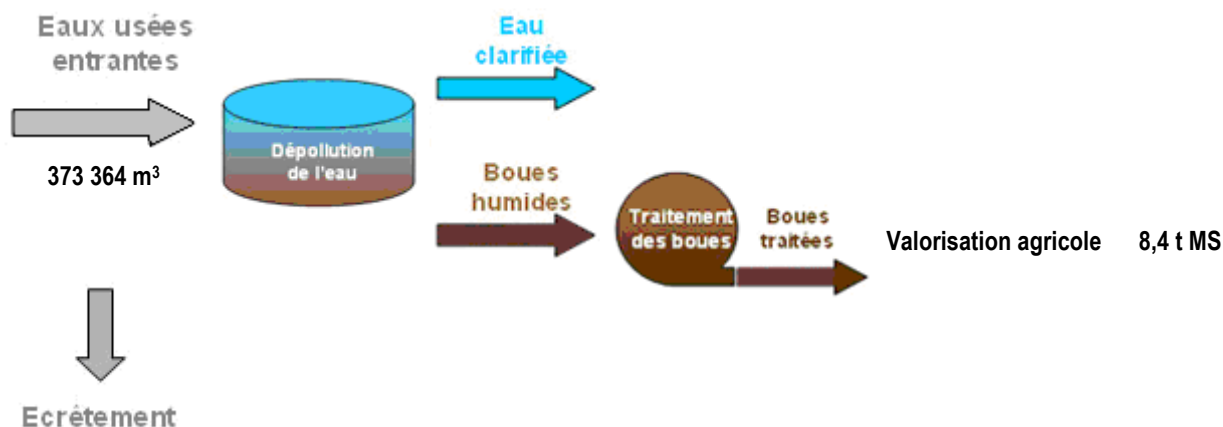
Pour garantir un haut niveau de rendement épuratoire de ses usines VEOLIA Eau met en place une démarche de maintenance préventive assistée par ordinateur permettant de planifier de manière optimisée les tâches d'exploitation courante et les actions de maintenance préventive. Les files de traitement des eaux usées seront placées sous étroite surveillance.

Les données de conformité, et notamment les bilans mensuels, sont détaillés en annexe du présent document.

Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'auto surveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 22 juin 2007.

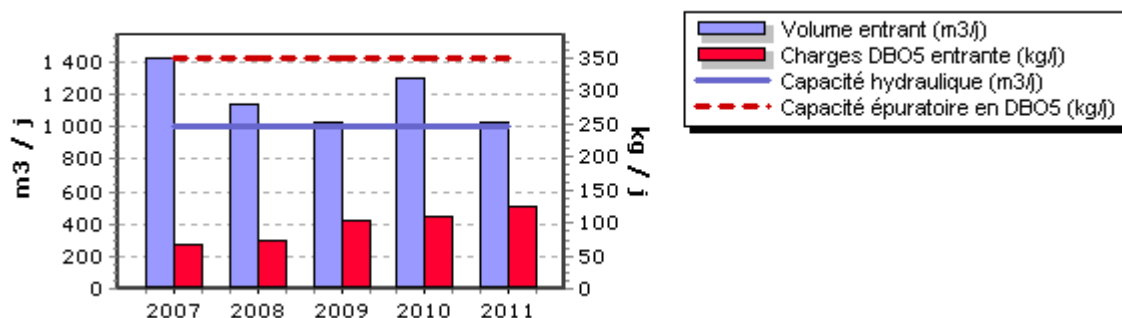
Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES

Les volumes entrants s'élèvent pour l'année à 373 364 m³, soit un débit moyen journalier de 1 023 m³/j. Le maximum atteint est de 3 576 m³/j. Les valeurs sont établies sur la base de 13 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles. Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 350 kg de DBO5 par jour.



Evolution de la charge entrante

	2007	2008	2009	2010	2011
Volume entrant (m3/j)	1 431	1 146	1 033	1 299	1 023
Capacité hydraulique (m3/j)	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
Charge DBO5 entrante (kg/j)	68	72	104	108	125
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	350	350	350	350	350



Adéquation de la capacité à la charge

	Volume (m3/j)	DCO (kg/j)	DBO5 (kg/j)	MES (kg/j)	NK (kg/j)	NGL (kg/j)	Pt (kg/j)
Charge moyenne annuelle entrante	1 023	350	125	208	44,5	44,5	5,0
Capacité épuratoire	1 000		350				
Occurrence de dépassement de capacité (*)	31%		8%				

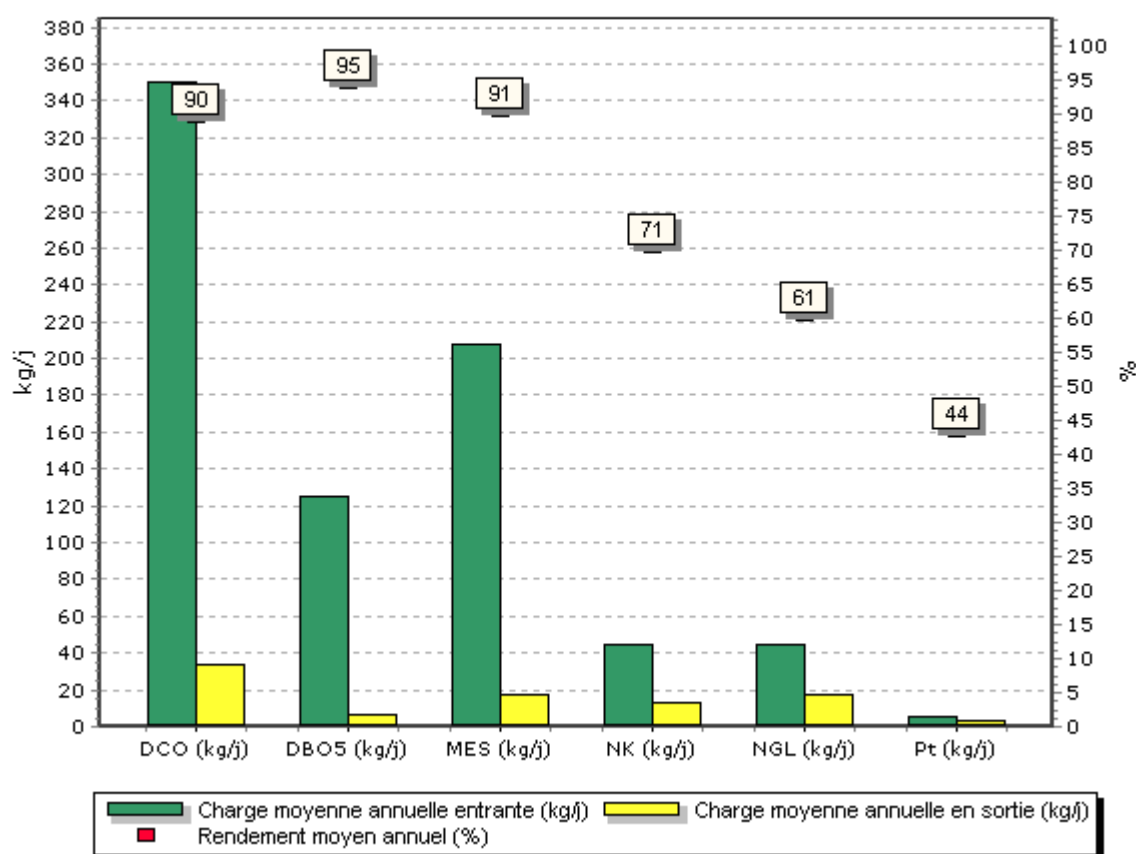
(*) Pourcentage de bilans d'autosurveillance hors du domaine de traitement garanti. Valeur non calculée dans le cas où l'installation n'est pas dimensionnée pour le paramètre.

Rendement épuratoire et qualité du rejet

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	13	13	13			
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	350	125	208	44,5	44,5	5,0
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	34,2	6,6	17,7	12,9	17,2	2,8
Rendement moyen annuel (%)	90	95	91	71	61	44
Prescription de rejet - Rendement minimum (%)	75	70	90			
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	33,4	6,4	17,3	12,6	16,8	2,7
Prescription de rejet - Concentration max. (mg/l)	100,0	25,0	30,0			2,0

La prescription de rejet, pour DCO DBO5 et MES, s'applique bilan par bilan et pas en valeur moyenne : les valeurs moyennes indiquées ne permettent donc pas de mesurer le respect de la prescription. L'évaluation de taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité présenté dans la suite de la présente section.

Charge en entrée et en sortie et rendement épuratoire



Conformité des performances des équipements d'épuration

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de bilans en DTG conformes / nombre de bilans en DTG disponibles (%)			86,0	100,0	89,0
Pour information, nombre de bilans en DTG (*)			7	6	9
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	68	72	104	108	125

(*) hors bilans inutilisables (panne sur un préleveur par exemple)

Sur les 9 bilans dans le Domaine de Traitement Garanti, seul 1 bilan est non conforme (le 24/10/11) du fait d'un dépassement de la concentration en MES de l'effluent de sortie STEP (50 mg/l au lieu de 30 mg/l exigés) et d'un rendement d'élimination trop faible (50 % pour 90% exigés). L'effluent en entrée de STEP était particulièrement dilué (100 mg MES/l) à cette date.

Pour information, le tableau suivant présente le taux de bilans conformes sur l'assiette de l'ensemble des bilans qu'ils soient en DTG ou hors DTG (méthode utilisée dans les rapports annuels précédents).

Conformité des rejets d'épuration

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de bilans conformes / nombre de bilans disponibles (%)	66,7	100,0	69,2	100,0	84,6
Pour information, nombre de bilans disponibles (*)	12	12	13	12	13
Charge moyenne DBO5 (kg/l)	68	72	104	108	125

(*) hors bilans inutilisables (panne sur un préleveur par exemple)

Deux bilans d'autosurveillance sur 13 réalisés dépassent les normes fixées par la réglementation. Un bilan est en DTG (24/10) et un est Hors du Domaine de Traitement Garanti (le 14/03) du fait d'un débit d'entrée supérieur aux 1000 m3/j maxi acceptables. Les objectifs en concentration ou rendement en MES (30 mg/l) et DBO5 (25 mg/l) ne sont pas respectés mais restent proches des limites fixées (MES = 46 mg/l, DBO5 = 29 mg/l, Rendement MES = 71,25% < 90%, Rendement DBO5 : 67,78 % < 70%). Néanmoins, 2 non conformités en MES et DBO5 étant tolérées par an, l'autosurveillance de la STEP de Bouxières aux Dames est conforme pour l'année 2011.

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

	2007	2008	2009	2010	2011
Conformité à la Directive Européenne		100	100	100	100
Conformité à l'arrêté préfectoral		100	100	100	0

Boues évacuées

STE BOUXIERES AUX DAMES	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Valorisation agricole	313	8,4	3 %	100 %
Total	313	8,4	3 %	100 %

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de boues évacuées selon des filières conformes (%)	100	100	100	100	100

Sous Produits évacués par destination et par an

	2007	2008	2009	2010	2011
Refus de dégrillage évacués vers une autre STEP (t)	0,2	0,1	0,1	0,2	1,8
Sables évacués en Centre de stockage de déchets (t)					1,5
Sables évacués en Dépôt (t)	2,0		4,3	6,4	
Sables évacués vers une autre STEP (t)	4,0	2,0	2,5	5,9	6,8

3.4. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées ; dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.

Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre de service client, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à 2 heures...

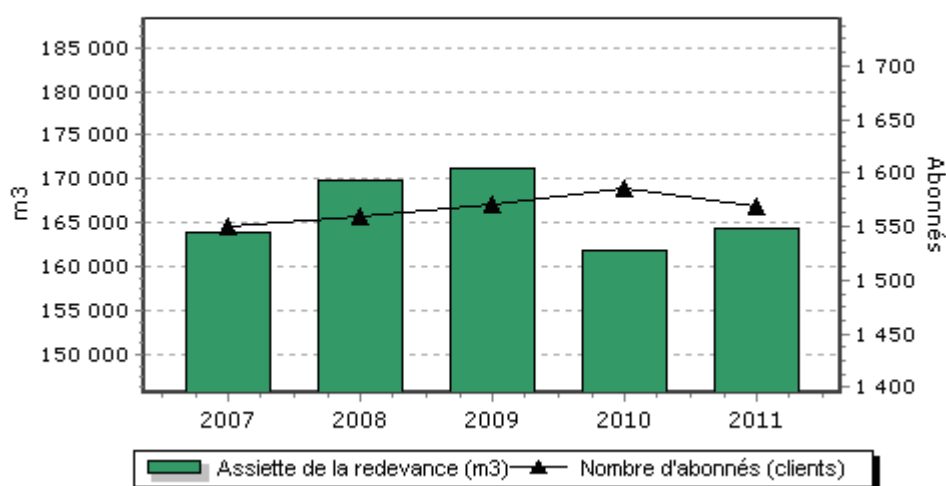
LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ Les abonnés du service et l'assiette de la redevance

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis figurent au tableau suivant :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	1 550	1 560	1 571	1 586	1 568	-1,1%
Abonnés sur le périmètre du service	1 550	1 560	1 571	1 586	1 568	-1,1%
Assiette de la redevance (m3)	163 934	169 769	171 229	161 820	164 421	1,6%
Effluent collecté sur le périmètre du service	163 934	169 769	171 229	161 820	164 421	1,6%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 158	4 158	4 079	4 037	4 002	-0,9%

Evolution comparative du nombre d'abonnés et de l'assiette de redevance



Détail par commune:

BOUXIERES AUX DAMES	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 158	4 158	4 079	4 037	4 002	-0,9%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	1 550	1 560	1 571	1 586	1 568	-1,1%
Assiette de la redevance (m3)	163 934	169 769	171 229	161 820	164 421	1,6%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

LA SATISFACTION DES CLIENTS

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, VEOLIA Eau réalise un baromètre semestriel de satisfaction.

Il porte à la fois sur :

- ◆ la qualité de la relation avec l'abonné : accueil des conseillers au Centre de service clients, à l'agence de proximité,
- ◆ la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,
- ◆ la qualité de l'information adressée aux abonnés
- ◆ Des indicateurs de performance permettent d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu au client :
- ◆ Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers : u/1000 abonnés
- ◆ Taux de réclamations écrites : /1000 abonnés

LA CHARTE « EAU + »

VEOLIA Eau formalise ses engagements de service auprès des abonnés du service public dans une Charte. Elle regroupe les 8 engagements pris par VEOLIA Eau pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

En cas de non respect de la Charte, VEOLIA Eau offre à l'abonné l'équivalent de 10m3 d'eau.

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2011 :

Taux de respect de la charte par engagement	2011
Installations branchement	99,99 %
Autres engagements	100 %

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



1 Vos urgences n'attendent pas

Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.

Votre garantie délai

En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.

2 Vos rendez-vous sont respectés

Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.

Votre garantie délai

Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

3 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse

Notre équipe de chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.

Votre garantie délai

Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

4 Votre eau est contrôlée régulièrement

Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.

5 Votre facture est expliquée en détail

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.

Votre garantie délai

Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

6 Nous installons vos branchements

Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement. Le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison, il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).

Votre garantie délai

Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.

Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.



7 Emménagez, votre eau est là

Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.

Votre garantie délai

Retabliement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

8 Nous nous engageons contre l'exclusion

Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

Application de notre garantie Charte Service Client

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en valeur de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros.

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie de respect n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.

L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être engagée lorsque son application est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradation volontaire de nos installations ou équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous, fuit, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.



4.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

4.1. La protection du milieu naturel

Protéger l'eau, c'est d'abord collecter les eaux usées et les dépolluer. Le bon fonctionnement de ces installations contribue à protéger la qualité des milieux aquatiques et des ressources en eau.

4.2. L'énergie

VEOLIA Eau met en œuvre un véritable management de la performance énergétique des installations. Chaque fois que cela est possible, Veolia favorise les énergies renouvelables. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans le renouvellement. VEOLIA Eau contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	136 392	175 509	205 303	188 073	197 955	5,3%
Usine de dépollution	120 477	159 578	193 274	175 526	186 351	6,2%
Poste de refoulement	15 915	15 931	12 029	12 547	11 604	-7,5%

Le tableau de comptage électrique a été changé en mars 2011.

La consommation électrique de la STEP a augmenté du fait de charges entrantes en hausse mais également d'un comptage plus fiable.

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Usine de dépollution

Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	120 477	159 578	193 274	175 526	186 351	6,2%
Energie facturée consommée (kWh)		157 358	184 877	198 621	179 457	-9,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)		380	512	370	500	35,1%
Volume pompé (m3)		419 212	376 951	475 526	373 364	-21,5%
Temps de fonctionnement (h)		8 201	7 621	5 255	3 464	-34,1%

Poste de refoulement

Poste de refoulement C C LES ARCADES	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	341	175	107	161	159	-1,2%
Energie facturée consommée (kWh)	341	170	162	137	182	32,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	69	113	104	146	145	-0,7%
Volume pompé (m3)	4 950	1 550	1 025	1 100	1 100	0,0%
Temps de fonctionnement (h)	198	62	41	44	44	0,0%
Poste de refoulement RUE FOCH	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	15 574	15 756	11 922	12 386	11 445	-7,6%
Energie facturée consommée (kWh)	15 574	14 520	18 594	3 548	9 093	156,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	110	68	85	78	73	-6,4%
Volume pompé (m3)	141 300	232 000	140 100	159 500	156 450	-1,9%
Temps de fonctionnement (h)	2 826	4 640	2 802	3 190	3 129	-1,9%

4.3. La valorisation des boues et des sous-produits

Depuis toujours VEOLIA Eau a privilégié la valorisation des boues d'épuration en engrais agricole.

LES BOUES DU TRAITEMENT

→ *L'identification et la conformité des filières d'évacuation des boues*

Volumes par destination :

Boues évacuées

Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Valorisation agricole	313	8,4	3 %	100 %
Total	313	8,4	3 %	100 %

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Boues évacuées (Tonnes de MS)	2,1	8,1	5,7	6,8	8,4
Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES	2,1	8,1	5,7	6,8	8,4

Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100	100	100	100	100
Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES	100	100	100	100	100

LES SOUS-PRODUITS DU TRAITEMENT

→ *L'identification et la conformité des filières d'évacuation des sous-produits*

Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES

SOUS PRODUITS EVACUES	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m3)
Station d'épuration	1,8	6,8	
Centre de stockage de déchets ultimes		1,5	



5.

**LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

5.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

La gouvernance du service public de l'eau repose sur 3 éléments clés :

- ♣ L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale, fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ♣ Le contrat : il précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat,
- ♣ L'opérateur : VEOLIA Eau opère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

VEOLIA Eau respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de BOUXIERES AUX DAMES l'évolution du prix du service de l'assainissement collectif (redevances comprises, mais hors eau) par m3 et pour 120 m3, au premier janvier est la suivante :

BOUXIERES AUX DAMES Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2012	N/N-1
Part délégataire			87,02	90,04	3,47%
Abonnement			17,46	18,06	3,44%
Consommation	120	0,5998	69,56	71,98	3,48%
Part communale			84,00	84,00	0,00%
Consommation	120	0,7000	84,00	84,00	0,00%
Organismes publics			32,88	32,88	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
Total € HT			203,90	206,92	1,48%
TVA			11,21	14,48	29,17%
Total TTC			215,11	221,40	2,92%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,79	1,85	3,35%

5.2. L'accès aux services essentiels

Assurer l'accès au service public de tous est une priorité pour VEOLIA Eau.

Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

En partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour éviter les coupures d'eau et faciliter l'accès à l'eau.

Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental quand celui-ci existe.

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2011 : 0 €*

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 207.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux clients rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

5.3. La formation et la sécurité des personnes

VEOLIA Eau place la formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au centre de sa politique de Ressources humaines.

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau ont accès à des actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement.

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles et les managers de VEOLIA Eau sont évalués au regard des résultats sécurité de l'entité dont ils ont la responsabilité.

5.4. L'empreinte environnementale du service

VEOLIA Eau a développé des outils adaptés permettant d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone des services publics d'eau.

Chaque évaluation donne lieu à un plan d'action visant à limiter les impacts et à réduire les empreintes.

VEOLIA Eau s'est également engagée dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale.

5.5. Les relations avec les parties prenantes

Entreprise multi-locale, VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.

Les équipes de la direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participent à la vie associative et soutiennent financièrement ou par le biais de mécénat de compétences des actions dynamisant la vie locale.

Ces actions s'inscrivent en complément des projets soutenus par la Fondation Veolia Environnement partout en France.



6.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

(CARE, produits, patrimoine et renouvellement)

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

→ Le CARE

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

LIBELLE	2010	2011	Ecart
PRODUITS	240 209	337 837	40,64 %
Exploitation du service	164 923	165 574	
Collectivités et autres organismes publics	72 177	160 867	
Travaux attribués à titre exclusif	2 654	10 913	
Produits accessoires	455	483	
CHARGES	256 903	366 074	42,50 %
Personnel	59 298	79 479	
Energie électrique	12 426	11 329	
Produits de traitement	150	99	
Analyses	4 017	2 697	
Sous-traitance, matières et fournitures	54 862	67 937	
Impôts locaux et taxes	2 459	2 242	
Autres dépenses d'exploitation			
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	3 632	2 621	
<i>Engins et véhicules</i>	6 966	8 864	
<i>Informatique</i>	3 721	3 132	
<i>Assurances</i>	900	1 109	
<i>Locaux</i>	4 729	5 500	
<i>Autres</i>	-1 171	-5 349	
Contribution des services centraux et recherche	11 847	8 187	
Collectivités et autres organismes publics	72 177	160 867	
Charges relatives aux renouvellements			
<i>Pour garantie de continuité du service</i>	18 382	14 770	
Charges relatives aux investissements			
<i>Programme contractuel (Investissements)</i>	2 317	2 352	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	191	238	
RESULTAT AVANT IMPOT	-16 694	-28 237	NS
RESULTAT	-16 694	-28 237	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: H3231

→ **L'état détaillé des produits**

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

Référence: H3231

LIBELLE	2010	2011	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	121 379	121 627	0,20 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	121 717	121 035	
dont variation de la part estimée sur consommations	-337	593	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	43 543	43 947	0,93 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	43 543	43 947	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	164 923	165 574	0,39 %
Produits : part de la collectivité contractante	28 108	116 270	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	33 697	104 969	
dont variation de la part estimée sur consommations	-5 590	11 301	
Redevance Modernisation réseau	44 069	44 596	1,20 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	44 658	44 282	
dont variation de la part estimée sur consommations	-589	314	
Collectivités et autres organismes publics	72 177	160 867	NS
Produits des travaux attribués à titre exclusif	2 654	10 913	NS
Produits accessoires	455	483	6,10 %

6.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la société y figurant sont ceux, conformément au décret, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

Cet inventaire est détaillé au chapitre « La qualité du service / le patrimoine du service »

→ *Situation des biens*

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

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

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

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre « *La gestion patrimoniale / La situation des biens* ».

6.3. Les investissements et le renouvellement

Les états présentés permettent de tracer, selon le format prévu au contrat, la réalisation des programmes d'investissements et de renouvellement à la charge du délégataire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels d'investissements...

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

→ *Programme contractuel d'investissements*

Le programme contractuel prévu au contrat a été réalisé.

→ *Programme contractuel de renouvellement*

Le contrat ne prévoit pas de programme contractuel de renouvellement.

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

Aucune opération particulière ne s'est avérée nécessaire en 2011.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

SANS OBJET

6.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

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

Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.

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

Biens de retour

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

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

² Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

Biens de reprise

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

Autres biens ou prestations

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

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

Les sommes correspondantes au service exécuté jusqu'à la fin du contrat sont dues au délégataire sortant. Il y a lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation (relevé spécifique, prorata temporis) et de recouvrement des sommes dues qui s'imposeront au nouvel exploitant, ainsi que les modalités de reversement des surtaxes correspondantes.

DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

- ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,

- ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

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

Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia Eau

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;

- des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " VEOLIA EAU - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1er janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

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

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

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments incorporels (clientèle, droit au bail, ...) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée, l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

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

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia Eau. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia Eau est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférentes) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos

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

compensateurs,....

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



7.

ANNEXES

7.1. Le bilan de conformité détaillé par usine

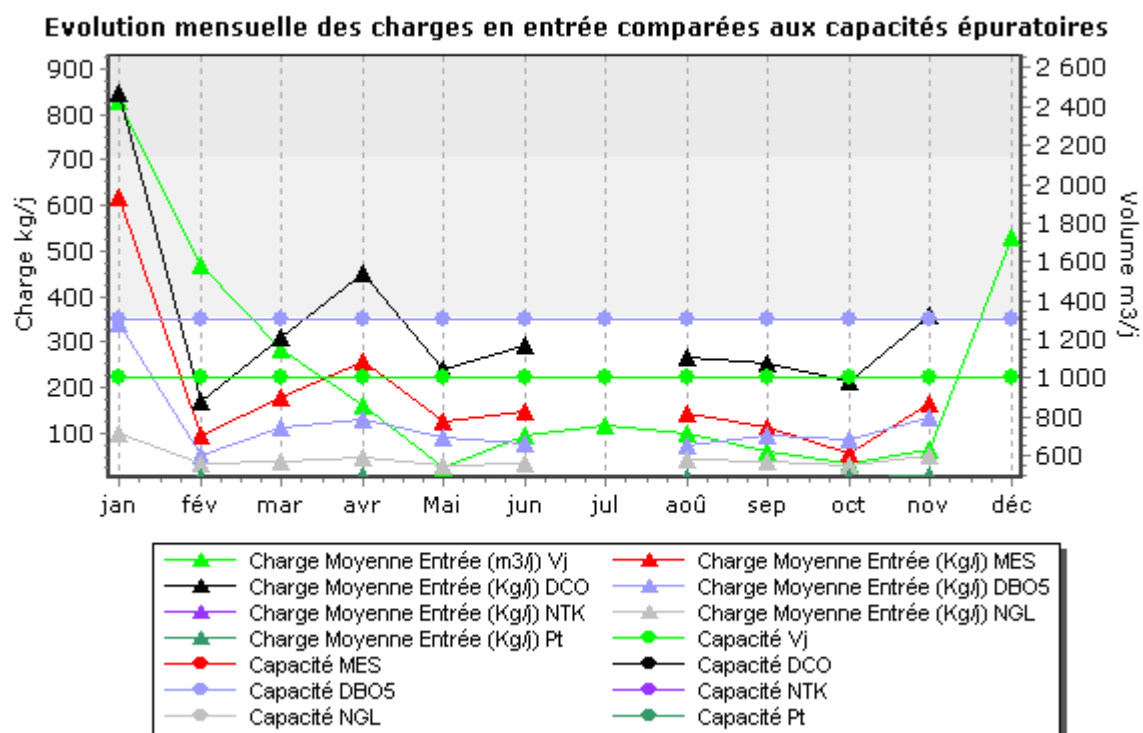
Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES

Adéquation des capacités usines aux charges reçues

Les charges entrantes se répartissent selon les mois de l'année de la façon suivante :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Charge (m3/j)	HDT G/ bilans	Charge (kg/j)	HDT G/ bilans	Charge (kg/j)	HDT G/ bilans	Charge (kg/j)	HDT G/ bilans	Charge (kg/j)	HDT G/ bilans	Charge (kg/j)	HDT G/ bilans	Charge (kg/j)	HDT G/ bilans
janvier	2 424	2 / 2	620	0 / 2	846	0 / 2	342	1 / 2	98,4	- / -	98,4	- / -	-	- / -
février	1 579	1 / 1	96	0 / 1	172	0 / 1	49	0 / 1	31,6	- / -	31,6	- / -	3,5	- / -
mars	1 150	1 / 2	179	0 / 2	310	0 / 2	113	0 / 2	40,0	- / -	40,0	- / -	-	- / -
avril	865	0 / 1	259	0 / 1	452	0 / 1	130	0 / 1	46,7	- / -	46,7	- / -	5,9	- / -
mai	543	0 / 1	125	0 / 1	240	0 / 1	92	0 / 1	27,2	- / -	27,2	- / -	-	- / -
juin	710	0 / 1	149	0 / 1	291	0 / 1	78	0 / 1	33,4	- / -	33,4	- / -	-	- / -
juillet	757	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -
août	713	0 / 2	142	0 / 2	268	0 / 2	75	0 / 2	42,0	- / -	42,0	- / -	3,7	- / -
septembre	623	0 / 1	112	0 / 1	252	0 / 1	94	0 / 1	38,0	- / -	38,0	- / -	-	- / -
octobre	565	0 / 1	56	0 / 1	212	0 / 1	85	0 / 1	28,2	- / -	28,2	- / -	3,1	- / -
novembre	632	0 / 1	164	0 / 1	361	0 / 1	133	0 / 1	49,9	- / -	49,9	- / -	5,2	- / -
décembre	1 727	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -

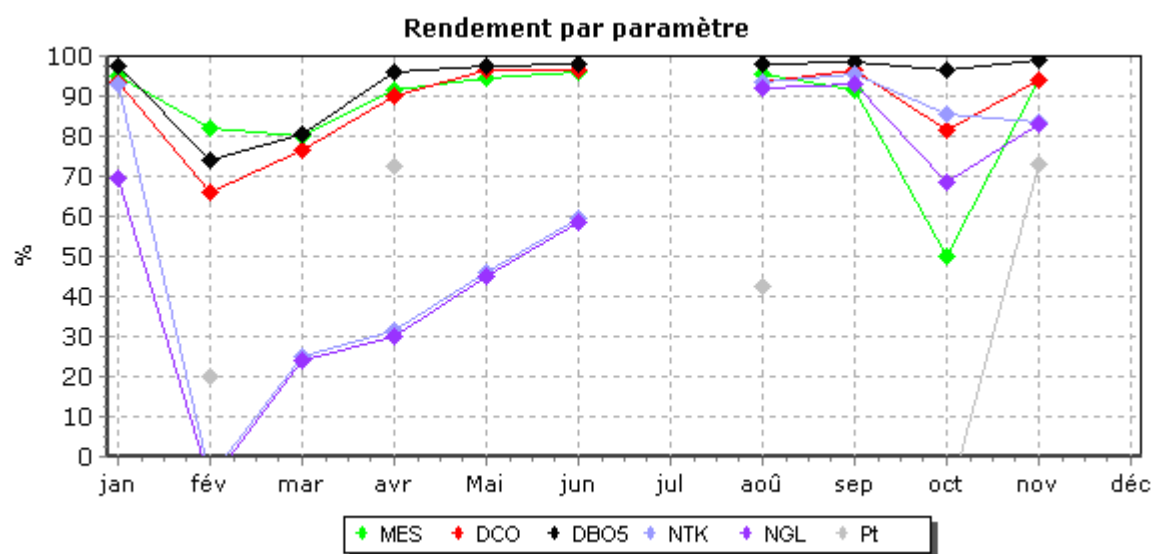
('HDTG / Bilans' représente le nombre d'analyses réalisées par paramètre dans des bilans Hors Conditions Normales de Fonctionnement / Nombre d'analyses réalisées par paramètre dans tous les bilans sur période)



Rendement épuratoire et qualité du rejet dans le milieu naturel

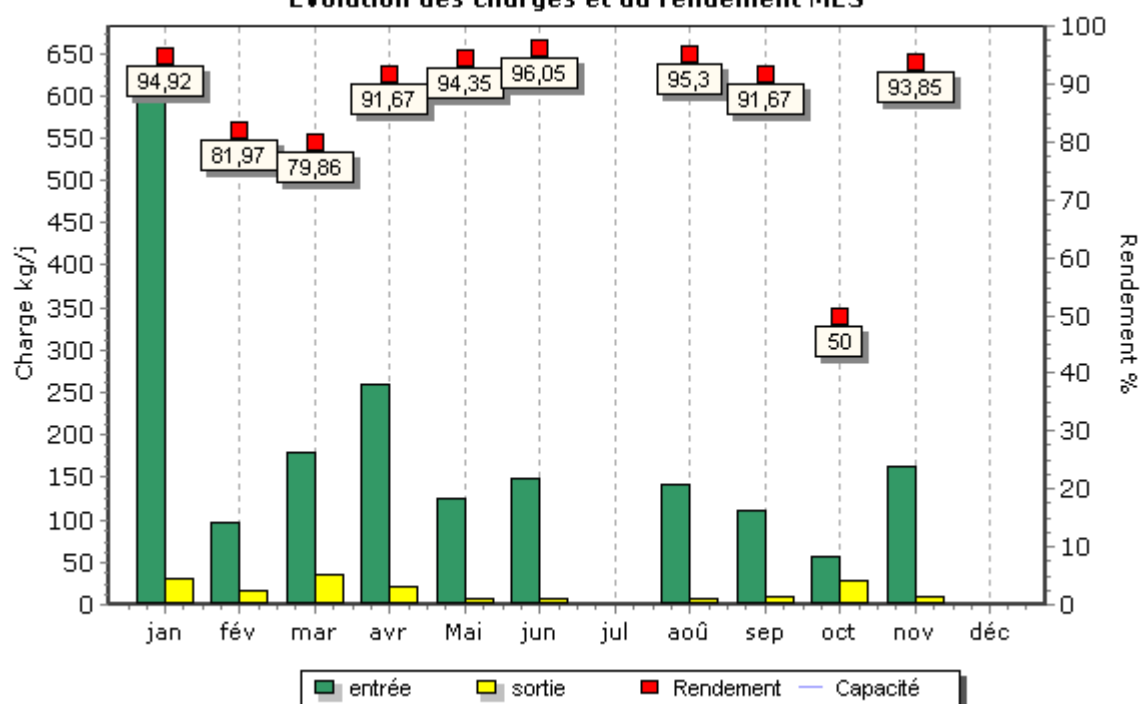
Les charges en sortie et les rendements moyens mensuels sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	32	94,92	55	93,54	9	97,52	7	92,97	30	69,60		
février	17	81,97	58	66,06	13	74,19	33	-5,00	34	-6,45	3	19,82
mars	36	79,86	73	76,54	22	80,28	30	24,96	30	23,93		
avril	22	91,67	44	90,25	5	96,00	32	31,48	33	29,96	2	72,34
mai	7	94,35	8	96,61	2	97,65	15	46,00	15	45,20		
juin	6	96,05	11	96,34	1	98,18	14	59,57	14	58,62		
juillet												
août	7	95,30	17	93,55	1	98,09	3	93,44	3	91,99	2	42,48
septembre	9	91,67	9	96,29	1	98,67	2	95,57	3	93,25		
octobre	28	50,00	40	81,38	3	96,67	4	85,40	9	68,37	4	-12,73
novembre	10	93,85	22	94,05	1	99,05	8	83,54	8	83,22	1	73,17
décembre												

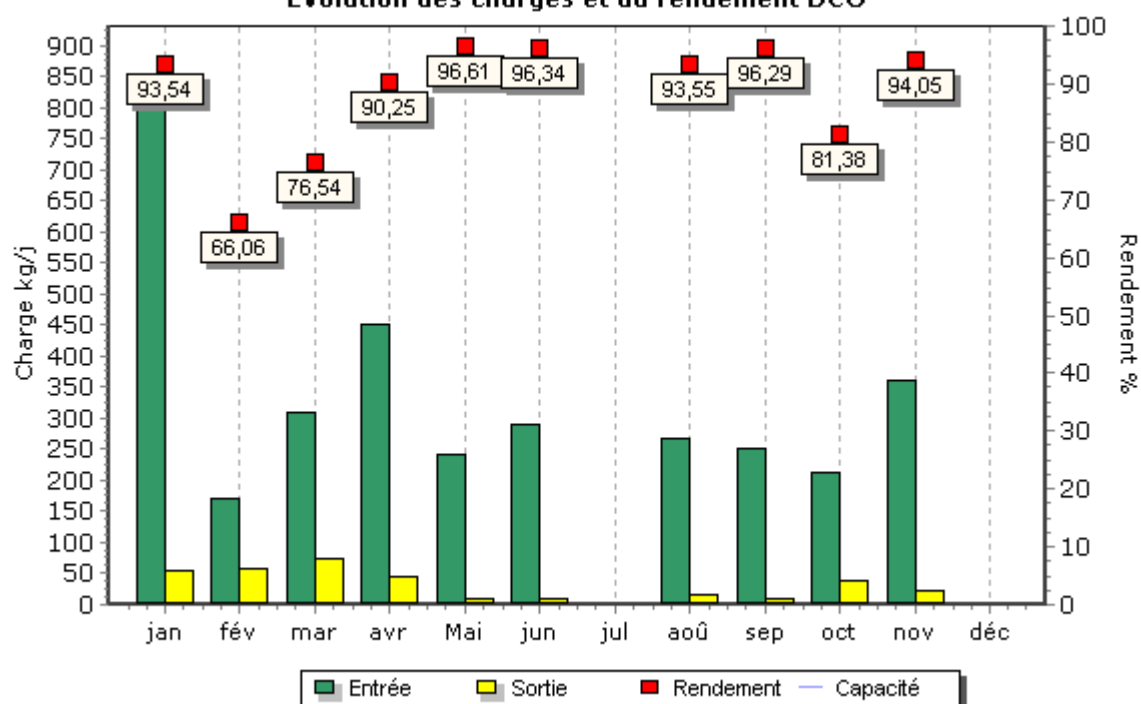


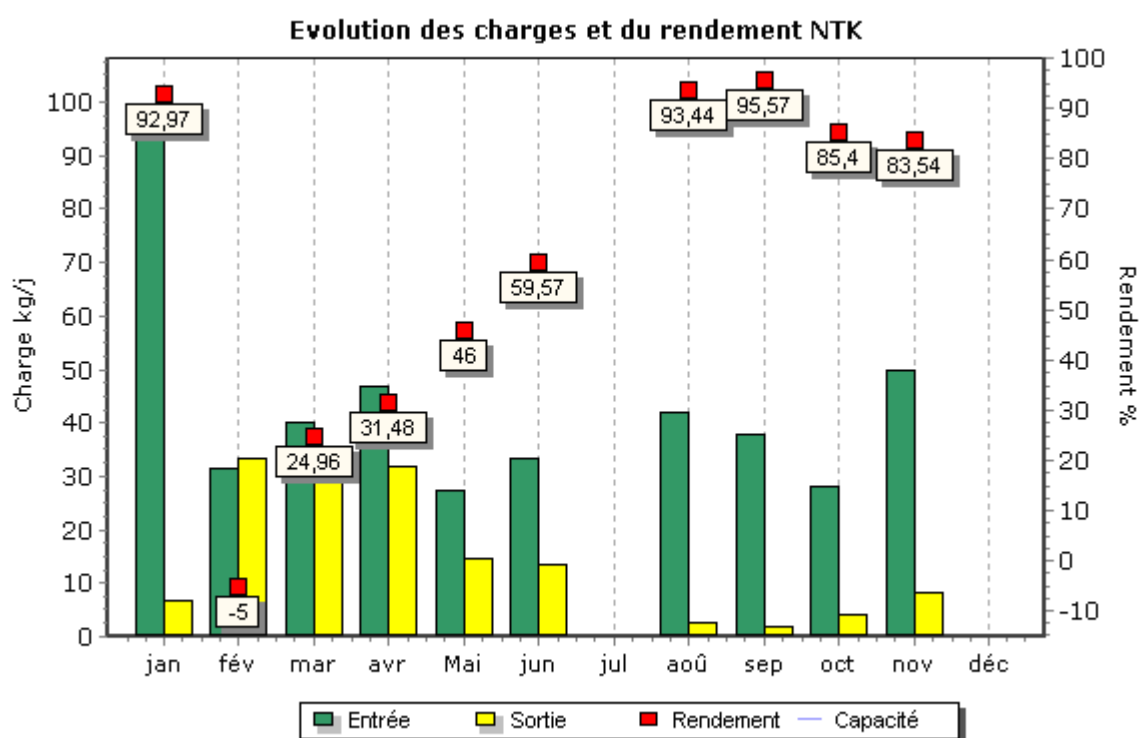
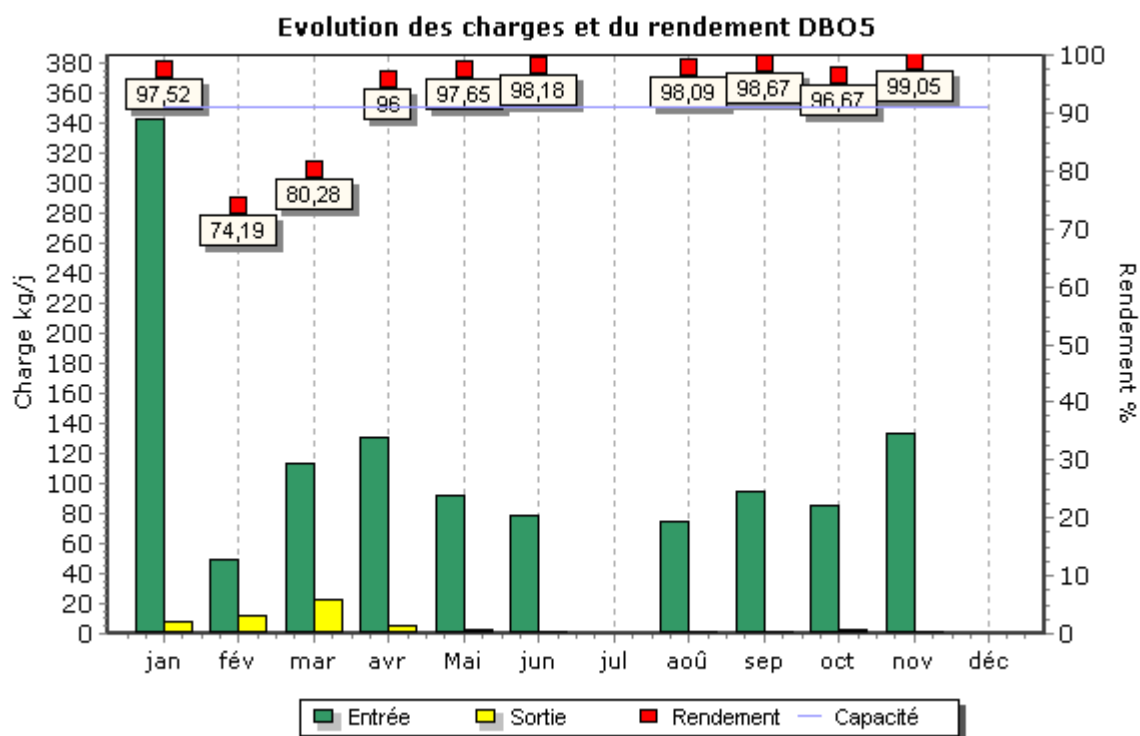
Evolution des charges et du rendement par paramètre

Evolution des charges et du rendement MES

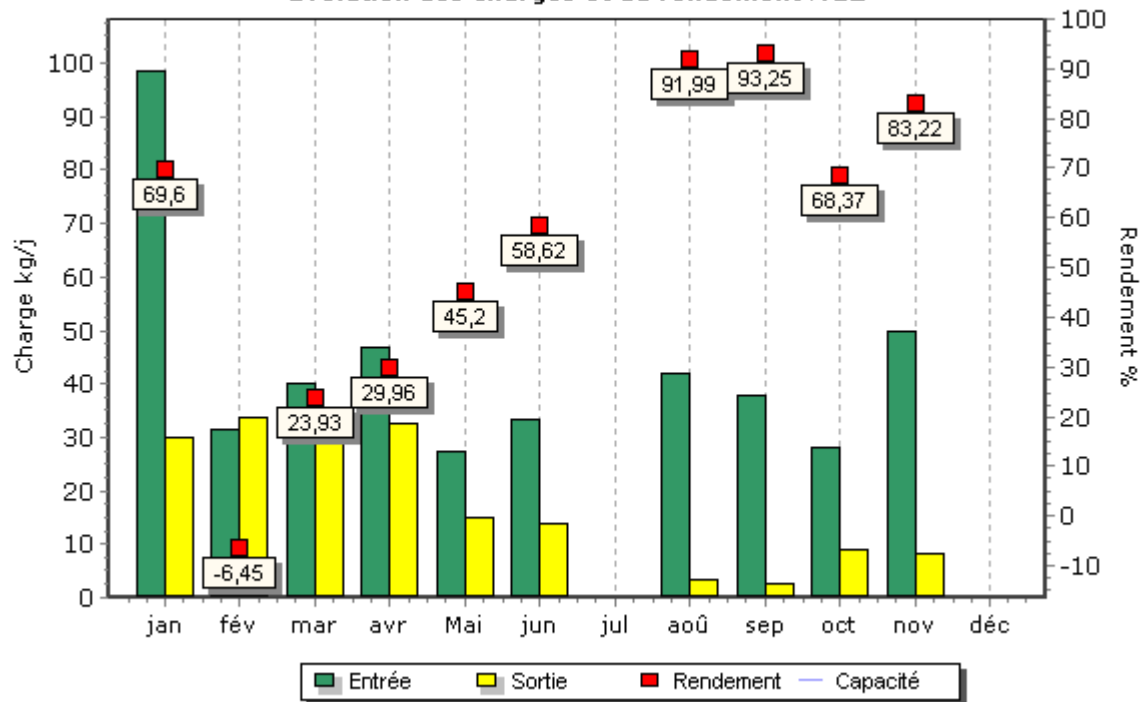


Evolution des charges et du rendement DCO

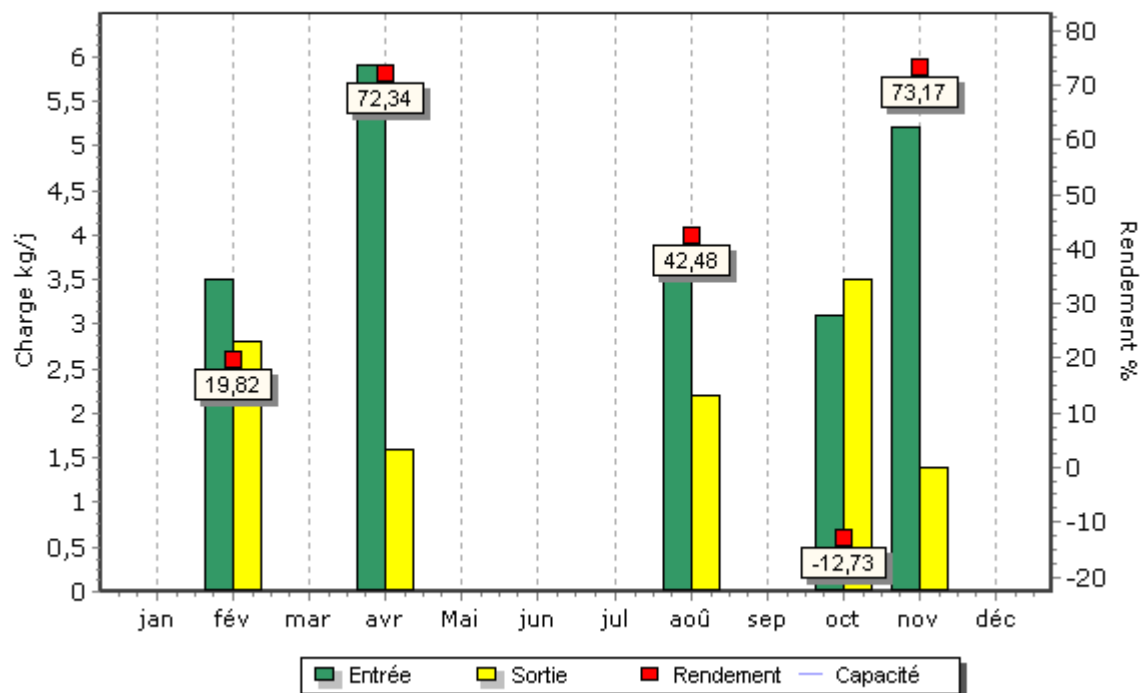




Evolution des charges et du rendement NGL



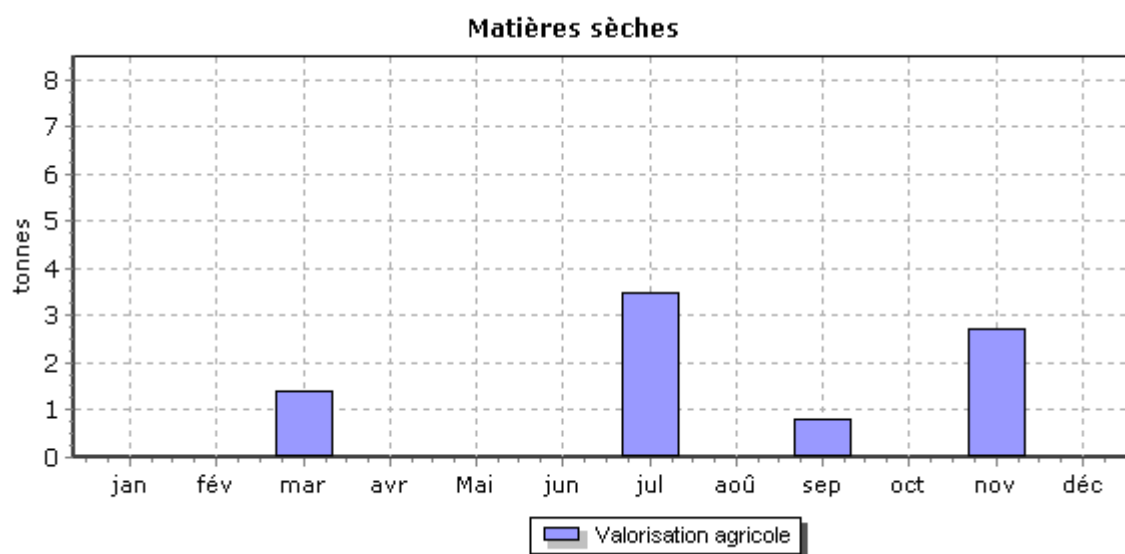
Evolution des charges et du rendement PT



Détail des non conformités

Sortie système			Paramètres concernés	Dépassement du domaine de traitement garanti	Commentaires
Bilans	Bilan non conforme	Bilan rédhibitoire			
14/03/2011	Oui	Non	DBO5 MES	Oui	
24/10/2011	Oui	Non	MES	Non	

Boues évacuées par mois



7.2. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

7.2.1. Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Déléataire prévu à l'article L1411-3 du même CGCT, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2011 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

En outre, pour faire face aux nouveaux défis auxquels se trouvent confrontés ses métiers, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés avec la mise en place de pôles régionaux.

Dans ce contexte, au sein de la Région Est de Veolia Eau, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE régional un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, bureau d'étude technique, service achats...).

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

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part de la Région (niveaux successifs de la direction régionale, du centre opérationnel, de l'agence, du service voire du sous-service regroupant plusieurs contrats), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

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

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

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

2 - Produits

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

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement et de gaz, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente, en appréciant grâce aux données de gestion les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l'exercice. Le cas échéant, les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

Par ailleurs, l'évolution du système d'information de gestion clientèle et de facturation a permis à la société d'adopter une traduction comptable plus claire des produits facturés pour le compte d'un autre délégataire.

La Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux est délégataire d'un certain nombre de contrats de distribution d'eau pour lesquels l'assainissement a été concédé à un autre délégataire, la Société étant chargée de facturer les clients pour leurs consommations eau et assainissement et de reverser au délégataire assainissement la part lui revenant. Dans cette situation, les produits constatés pour le compte de l'autre délégataire étaient jusqu'en 2010, constatés en produits sur la ligne « Collectivités et autres organismes publics » du CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau. En contrepartie, une charge de même montant était comptabilisée sous la rubrique « Collectivités et autres organismes publics ».

A compter du 1^{er} janvier 2011, les produits constatés pour le compte d'un autre délégataire sont enregistrés directement dans un compte de tiers au bilan de la Société ; ils ne transitent par conséquent plus ni en produits ni en charges dans le CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau ; ce changement de présentation n'a donc aucun impact sur le résultat des CARE concernés.

Les modifications apportées au système d'information ne permettent pas de déterminer l'impact de ce changement de présentation société par société et contrat par contrat mais son effet sur les produits et les charges peut toutefois être visualisé en se reportant à l'annexe détaillée des produits, dont les lignes suivantes dans la rubrique « Collectivités et autres organismes publics » sont potentiellement concernées en pareil cas :

- 🔥 Produits : part de la collectivité contractante
- 🔥 Produits perçus pour tiers
- 🔥 Redevance Modernisation réseau
- 🔥 Autres produits de la collectivité contractante

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

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

3 - Charges

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

- 🔥 les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 3.1) ;
- 🔥 la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 3.1.2).

3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

3.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

Il s'agit des dépenses d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de certains impôts locaux, etc.

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au § 3.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou au service selon le périmètre de l'assiette.

Enfin, il est précisé que d'éventuels reliquats de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

3.1.2 - Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" ¹.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

3.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

Conformément aux préconisations de la FP2E, les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

¹ Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation³, le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours⁴.

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

² C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

³ L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :

- le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;
- la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

⁴ Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.

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

3.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

- 🔥 pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- 🔥 pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- 🔥 avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement (calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat majoré de 0,5% pour les investissements réalisés jusqu'au 31.12.2007 et de 1,0% pour les investissements réalisés depuis cette date compte tenu de l'évolution tendancielle du coût des emprunts souscrits par le Groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT). Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité annuelle de 1,5 % indiquée ci-dessus.

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain + constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Investissements du domaine privé

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

3.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2011 (36,10%) correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), majoré des contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant globalement 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

3-2 – Charges réparties

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

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

3.2.1 – Principe de répartition

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

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau : services centraux, directions régionales, centres opérationnels, agences, services (et sous services le cas échéant) ; le service (ou le sous-service le cas échéant) correspond à l'entité de base et comprend, en général, plusieurs contrats.

Lorsque les prestations effectuées par le GIE régional à un niveau bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau. La valeur ajoutée utilisée est celle disponible à la date de refacturation.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre opérationnel, de chaque agence, de chaque service (voire de chaque sous service) et de chaque contrat.

Par ailleurs, lorsque la valeur ajoutée d'un contrat est négative ou nulle, un calcul spécifique est effectué visant à affecter à ce contrat une quote-part de frais répartis au moins égale à 5 % de son chiffre d'affaires hors travaux et hors produits des collectivités et autres organismes.

Les charges indirectes sont donc réparties, par ces imputations successives, sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 3.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

Enfin, les charges relatives aux travaux exclusifs étant en général suivies globalement au niveau d'un service alors que les produits correspondant sont suivis au niveau du contrat, il est techniquement impossible de recourir à la clé valeur ajoutée pour répartir ces charges ; elles sont donc réparties au prorata des produits.

3.2.2 – Prise en compte des frais centraux

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Régions a été facturée à chaque GIE en fonction de la valeur ajoutée de la région concernée, à charge pour chaque GIE régional de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue par imputations successives, du niveau de la région jusqu'au contrat, au prorata de la valeur ajoutée.

3.3 – Autres charges

3.3.1 – Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)

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

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

La quote part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 3.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux activités et chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

3.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2011 au titre de l'exercice 2010.

4 - Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE régional ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance.

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

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

- ♦ inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,
- ♦ inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2011 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2012.

→ Avis des commissaires aux comptes

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

7.3. Les nouveaux textes réglementaires

Certains des textes présentés peuvent avoir des impacts contractuels. VEOLIA Eau se tient à disposition pour assister la collectivité dans l'évaluation de ces impacts en local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Transmission du fichier des abonnés à l'échéance du contrat*⁵

Six mois au moins avant l'échéance du contrat de délégation, le délégataire transmet à l'autorité délégante, de manière sécurisée, la copie du fichier des abonnés sous format électronique sécurisé, dans les conditions prescrites par le référentiel général d'interopérabilité.

→ *Nouveau plan d'action « assainissement »*⁶

Dans le cadre du nouveau plan d'action 2012-2018, une liste de 74 stations de taille moyenne a été identifiée pour leur modernisation. Ce plan a aussi pour ambition que les collectivités territoriales se mettent en conformité avec les autres obligations communautaires : directive cadre sur l'eau, eaux de baignade, eaux conchylicoles, milieu marin. Une attention particulière sera portée sur l'amélioration du traitement des eaux usées des petites collectivités et sur la collecte par temps de pluie. Priorité sera également donnée au traitement à la source pour les effluents contenant des produits toxiques, qui pourrait se traduire par des « dé-raccordements ».

Le programme devrait être financé principalement par les agences de l'eau (10ème programme 2013-2018).

→ *Augmentation du tarif « biogaz »*⁷

Depuis le 21 mai 2011, le tarif de base d'achat de l'électricité produite par valorisation du biogaz a été augmenté. Le tarif est dégressif selon la puissance installée. Le contrat d'achat est conclu pour une durée de quinze ans à compter de la mise en service de l'installation.

Sont concernées d'une part, les installations qui utilisent, à titre principal, l'énergie dégagée par la combustion ou l'explosion de gaz résultant de la décomposition ou de la fermentation de produits, déchets et résidus provenant de l'agriculture, de la sylviculture et des industries connexes (comprenant les industries agroalimentaires) ou du traitement des eaux, et, d'autre part, celles qui valorisent, en utilisant le biogaz, des déchets ménagers ou assimilés.

→ *Solidarité: un nouvel engagement pour les services d'eau & d'assainissement*⁸

Une contribution volontaire des services d'eau et d'assainissement -communes, établissements publics de coopération intercommunale, syndicats mixtes -au Fonds de solidarité logement (FSL) est créée, au plus égale à 0,5 % des montants HT des redevances d'eau et d'assainissement perçues ; Elle financera des aides en faveur des personnes en situation de précarité résidant en France, sans discrimination entre les usagers, qu'ils soient abonnés directs ou non (immeubles collectifs d'habitation) des services de l'eau et de l'assainissement. Les aides sont toujours attribuées sur décision du FSL après notification de la demande d'aide au maire et au CCAS.

Ce dispositif entre en vigueur le 1er janvier 2012. Il complète le système d'aide actuel d'abandon de créances mis en place dans le cadre des conventions passées par les membres de la FP2E avec le FSL,

⁵ Les délégataires de services d'eau et d'assainissement dont le contrat arrive à échéance d'ici le 22 juin 2012 ont jusqu'au 29 février 2012 pour satisfaire à leur obligation de transmission du fichier des abonnés.

⁶ Plan d'action 2012-2018 « pour une politique d'assainissement contribuant aux objectifs de qualité des milieux aquatiques » 29 septembre 2011.

⁷ Arrêté du 19 mai 2011 fixant les conditions d'achat de l'électricité produites par les installations qui valorisent le biogaz

⁸ Loi n° 2011-156 du 7 février 2011 relative à la solidarité dans les domaines de l'alimentation en eau et de l'assainissement

et dont les seuls bénéficiaires sont les abonnés directs, pour la prise en charge de leur facture d'eau. Il s'inscrit dans le contexte d'une reconnaissance nouvelle d'un droit à l'eau pour tous.

→ **Un rapport « développement durable » pour les collectivités territoriales importantes**⁹

Les collectivités territoriales – dont les communes et EPCI à fiscalité propre de plus de 50 000 habitants – doivent élaborer, dès la préparation des budgets pour 2012, un rapport sur leur situation en matière de développement durable. A ce titre, elles doivent en particulier établir la situation des services d'eau et d'assainissement en matière de développement durable. VE-CGE répond aux objectifs fixés par ce texte au travers des rapports annuels du délégataire (RAD). Si le rapport ne donne pas lieu à un débat ou un vote, il doit faire l'objet d'une présentation à l'organe délibérant, qui sera attestée par une délibération spécifique. Cette délibération, comme le budget, est ensuite transmise au Préfet.

→ **Bilan carbone**¹⁰

Les collectivités territoriales de plus de 50 000 habitants doivent faire le point chaque année sur les émissions « carbone », directes ou indirectes, et mettre en place un plan d'action sur trois ans visant à réduire ces émissions. Le 1er bilan des émissions de GES doit être transmis au plus tard le 31 décembre 2012.

A partir de ce bilan, elles devront élaborer un plan climat énergie territorial, qui devra être cohérent avec le schéma régional du climat, de l'air et de l'énergie (SRCAE).

→ **Changement climatique & gestion de l'eau**

Le "Plan national d'adaptation au changement climatique" (PNACC)¹¹, qui part de l'hypothèse d'une hausse moyenne des températures d'au moins 2° centigrades d'ici 2100, prévoit la prise en compte systématique du changement climatique dans les contrats de DSP.

Pour réduire de 20% la consommation d'eau d'ici 2020, il est prévu notamment de mettre en œuvre des programmes d'aide à la récupération des eaux de pluie, des eaux usées et de détection et réduction des fuites.

→ **Guichet unique « réseaux » : obligations des exploitants**

Les dispositions visant à assurer la sécurité à proximité des réseaux, à réduire les dommages causés aux réseaux et à la continuité du service lors de travaux effectués dans leur voisinage, entreront en vigueur, pour l'essentiel, au 1er juillet 2012¹². Ces dispositions imposent des obligations nouvelles aux collectivités et aux exploitants délégataires.

En outre, les exploitants de réseaux de transport et de distribution soumis au versement des redevances perçues par l'Ineris pour la création et l'exploitation du guichet unique référençant leurs ouvrages en vue de prévenir leur endommagement sont soumis à des obligations déclaratives à compter du 1er janvier 2012¹³. La mise en œuvre du téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) est prévue en mars 2012, et les sanctions entrent en application en juillet 2012. VEOLIA Eau met tout en œuvre pour être en conformité avec la nouvelle réglementation.

9 Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relatif au rapport sur la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales ; Circulaire du 3 août 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

10 Décret n° 2011-829 du 11 juillet 2011 relatif au bilan des émissions de gaz à effet de serre et au plan climat-énergie territorial. Arrêté du 24 août 2011 relatif aux gaz à effet de serre couverts par les bilans d'émissions de gaz à effet de serre.

11 Présenté le 20 juillet 2011 ; consultable sur www.ecologie.gouv.fr

12 Décret n° 2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution

13 Décret n° 2011-762 du 28 juin 2011 fixant les modalités d'application de l'article L. 554-5 du code de l'environnement

→ **Service public des eaux pluviales**

La taxe « eaux pluviales »¹⁴, taxe facultative contribuant au financement du service public administratif de gestion des eaux pluviales urbaines, porte sur les superficies imperméabilisées urbaines, y compris les voiries. La délibération instituant la taxe est prise au plus tard le 1er octobre pour être applicable l'année suivante. L'entité compétente décide du tarif (dans la limite de 1 €/m² imperméabilisé), précise les conditions d'abattement selon l'efficacité du dispositif d'évacuation de ces eaux, et instaure une surface minimale de recouvrement (600 m² ou au-delà).

En outre, les autorisations d'urbanisme ne peuvent plus s'opposer à l'utilisation de certains matériaux, procédés, ou la mise en place de dispositifs écologiquement performants, comme les équipements de récupération d'eaux de pluie, sauf dans certains secteurs protégés ou délimités par la collectivité territoriale¹⁵. Il faut toutefois que certains de ces dispositifs correspondent aux besoins de la consommation domestique des occupants de l'immeuble ou de la partie d'immeuble concernée par les travaux.

→ **Partage de données géographiques**¹⁶

Les collectivités territoriales et leurs groupements, les établissements publics et les personnes publiques ou privées chargées d'une mission de service public, mais aussi l'Etat peuvent accéder aux services de données géographiques, détenues par d'autres autorités publiques, les partager, les échanger et les utiliser, aux fins de l'exécution d'une mission de service public en rapport avec l'environnement, dans la mesure où ces données concernent l'exercice de cette mission. Ces échanges concernent aussi les services publics administratifs donc les services « pluvial » (SIG/réseaux unitaire, séparatif pluvial), ainsi que les services d'urbanisme (avis sur demandes de permis de construire par exemples), de voirie (autorisations de travaux).

→ **Redevances des agences de l'eau**¹⁷

Les modalités de déclaration et de recouvrement de certaines redevances -redevance pour pollution d'origine non domestique, redevance pour prélèvement sur la ressource en eau- sont modifiées, de même que la liste des informations à communiquer pour la détermination des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte. Les dispositions concernant les modalités de recouvrement des redevances (conventions de reversement, notamment reversement d'une fraction de la redevance pour pollutions diffuses à l'ONEMA) sont complétées.

En outre, est organisé le recouvrement mutualisé de la redevance pour pollutions diffuses, à partir de 2011, et de la redevance pour protection du milieu aquatique, à partir de 2012.

Eaux usées & déchets

→ **Gestion des déchets & bio-déchets**¹⁸

Plusieurs mesures adoptées dans le cadre du Grenelle 2 de l'environnement peuvent être mises en œuvre pour améliorer la prévention et la gestion des déchets :

¹⁴ Décret n° 2011-815 du 6 juillet 2011 relatif à la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines.

¹⁵ Décret n° 2011-830 du 12 juillet 2011 pris pour l'application des articles L. 111-6-2, L.128-1 et L. 128-2 du code de l'urbanisme.

¹⁶ Décret n° 2011-494 du 5 mai 2011 pris en application des articles L. 127-8 et L. 127-9 du code de l'environnement.

¹⁷ Décret n° 2011-336 du 29 mars 2011 relatif aux redevances des agences de l'eau et aux modalités de déclaration et de recouvrement de certaines de ces redevances. Arrêté du 16 mars 2011 modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 modifié relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte. Décret n° 2011-529 du 16 mai 2011 désignant l'agence de l'eau chargée de l'établissement du titre de recettes et du recouvrement de la redevance pour protection du milieu aquatique et l'agence de l'eau chargée des mêmes opérations pour la redevance pour pollutions diffuses.

¹⁸ Décret n° 2011-828 du 11 juillet 2011 portant diverses dispositions relatives à la prévention et à la gestion des déchets ; arrêté du 12 juillet 2011 fixant les seuils définis à l'article R. 543-225 du code de l'environnement.

Les plans d'élimination des déchets ménagers et assimilés sont remplacés par les plans départementaux de prévention et de gestion des déchets non dangereux, qui devront comporter une limite à la capacité annuelle de stockage et d'incinération des déchets définie à échéance de 12 ans à 60 % des déchets produits (85 % en Corse, en Guadeloupe, en Guyane, à la Martinique et à Saint-Pierre-et-Miquelon). Cette limite est opposable aux créations et aux extensions d'installation.

Concernant les déchets issus de chantiers du BTP, le décret spécifie de manière plus précise le contenu, l'élaboration, le suivi et l'évaluation des plans départementaux de prévention et de gestion de ces déchets, qui seront élaborés par les conseils généraux.

S'agissant des bio-déchets - déchets non dangereux biodégradables de jardin ou de parc, alimentaires ou de cuisine -, les modalités de tri et de collecte séparée sont définies pour certains producteurs professionnels de bio-déchets (plus de 60 litres d'huiles usagées ou 10 tonnes de bio-déchets par an), et entreront en vigueur progressivement entre 2012 et 2016 pour le commerce alimentaire, la restauration collective, l'entretien des espaces verts et l'industrie agroalimentaire.

→ *Prévention des risques sanitaires*

Les paramètres de surveillance de la qualité de l'eau auxquels toute personne publique ou privée responsable d'une production ou d'une distribution d'eau au public en vue de l'alimentation humaine a l'obligation de se soumettre sont modifiés¹⁹.

Afin de poursuivre la mise en œuvre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB), lancé le 6 février 2008, les préfets sont invités à poursuivre les investigations et effectuer des plans d'échantillonnages complémentaires directement dans les milieux aquatiques²⁰. Lorsque les résultats des analyses mettent en évidence une contamination en dioxines et PCB de certaines espèces de poissons indicatrices, ou que les données ne sont pas jugées suffisantes pour une interprétation sanitaire définitive, un arrêté d'interdiction de pêche et/ou de consommation doit être pris.

Le plan national sur les résidus de médicaments dans les eaux²¹ a pour objectif de mieux connaître les risques et mieux prévenir la dispersion des résidus provenant principalement de nos urines et des déjections des animaux d'élevage, et rejoignant les réseaux d'eaux usées ou directement le milieu naturel. Il se traduira, outre une surveillance renforcée des molécules, par des « mesures préventives de gestion des résidus de médicaments le plus en amont possible dans le cycle de l'eau ». Ce plan s'inscrit notamment le plan d'action national contre la pollution des milieux aquatiques par les micropolluants.

En revanche, l'assouplissement des conditions d'épandage des effluents d'élevage²² – avec une limite maximale s'élevant à 170 kg d'azote par hectare de "surface agricole utile", alors que la référence précédente était la "surface potentiellement épandable" – devrait entraîner un surcroît d'azote dans les eaux.

→ *Eaux de baignade, milieu marin*

L'objectif du bon état écologique du milieu marin en 2020 est fixé par le plan d'action pour le milieu marin (PAMM)²³.

¹⁹ Arrêté du 29 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement ; voir également arrêté du 28 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement.

²⁰ Circulaire du 7 juillet 2011 relative aux modalités de mise en œuvre par les préfets des mesures de gestion dans le cadre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB).

²¹ adopté le 30 mai 2011

²² Décret n° 2011-1257 du 10 octobre 2011 relatif aux programmes d'actions à mettre en œuvre en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

²³ Décret n° 2011-492 du 5 mai 2011 relatif au plan d'action pour le milieu marin.

Le contrôle de la qualité des eaux de baignade est modifié, notamment en Outre- Mer, pour satisfaire aux exigences européennes. En outre, les agences régionales de santé (ARS) exercent désormais les missions des anciennes DRASS et DDASS en ce qui concerne le contrôle de la qualité des eaux de baignade²⁴.

→ **Gouvernance de l'eau**

Les comités régionaux « trames verte & bleue »²⁵ veillent notamment, en lien avec le comité de bassin, à la prise en compte des éléments pertinents des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) dans le schéma régional de cohérence écologique. Le comité national « trames verte & bleue »²⁶, peut émettre toute recommandation en vue d'améliorer la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques à l'occasion de la révision de chacun des schémas régionaux de cohérence écologique.

Les associations de protection de l'environnement, pour prendre part au débat qui se déroule dans le cadre des instances consultatives (ex : comité national de l'eau, comités de bassin, comités régionaux trames verte et bleue, conseils départementaux de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques) ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable, doivent répondre à certains critères et respecter certaines règles²⁷. Par leurs statuts ou leur financement, elles doivent être indépendantes des pouvoirs publics, syndicats, intérêts professionnels.

Afin de faciliter l'adoption des schémas de gestion et d'aménagement des eaux (SAGE), les préfets peuvent saisir la Commission locale de l'eau (CLE) sur les demandes d'autorisation ICPE²⁸ dont les activités pourraient avoir un impact sur la ressource.

→ **Encadrement des activités sur les sites Natura 2000**²⁹

Certaines activités jusqu'alors non règlementées mais figurant soit sur une liste nationale, soit sur une liste locale sont désormais soumises à un régime d'autorisation propre à Natura 2000 et doivent faire l'objet d'une évaluation de leurs incidences environnementales.

Sont ainsi visés des prélèvements d'eau, des rejets de stations d'épuration, des épandages de boues, l'assèchement de zones humides...

→ **Gestion des risques d'inondations**

Les préfets coordonnateurs de bassin, les comités de bassin, les agences de l'eau et les collectivités locales doivent se fédérer dans la lutte contre la prévention des inondations et la réduction des conséquences négatives des inondations. Après l'évaluation préliminaire des risques d'inondation en septembre 2011, doivent être élaborés une cartographie des surfaces inondables et des risques

²⁴ Décret n° 2011-1239 du 4 octobre 2011 relatif à la gestion de la qualité des eaux de baignade. Arrêté du 4 octobre 2011 modifiant l'arrêté du 22 septembre 2008 relatif à la fréquence d'échantillonnage et aux modalités d'évaluation de la qualité et de classement des eaux de baignade. Instruction du 1er juillet 2011 relative aux modalités de recensement, d'exercice du contrôle sanitaire et de classement des eaux de baignade pour la saison balnéaire de l'année 2011.

²⁵ Décret n° 2011-739 du 28 juin 2011 relatif aux comités régionaux « trames verte et bleue » et modifiant la partie réglementaire du code de l'environnement.

²⁶ Décret n° 2011-738 du 28 juin 2011 relatif au Comité national « trames verte et bleue ».

²⁷ Décret n° 2011-832 du 12 juillet 2011 relatif à la réforme de l'agrément au titre de la protection de l'environnement et à la désignation des associations agréées, organismes et fondations reconnues d'utilité publique au sein de certaines instances ; Décret n° 2011-833 du 12 juillet 2011 fixant la liste des instances consultatives ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable ; Arrêté du 12 juillet 2011 relatif à la composition du dossier de demande d'agrément au titre de la protection de l'environnement, du dossier de renouvellement de l'agrément et à la liste des documents à fournir annuellement ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant les modalités d'application au niveau national de la condition prévue au 1° de l'article R. 141-21 du code de l'environnement concernant les associations et fondations souhaitant participer au débat sur l'environnement dans le cadre de certaines instances ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant la composition du dossier de demande de participation au débat sur l'environnement dans le cadre d'instances consultatives (JO du 13).

²⁸ Circulaire du 4 mai 2011 relative à la mise en œuvre des schémas d'aménagement et de gestion des eaux.

²⁹ Décret n° 2011-966 du 16 août 2011 relatif au régime d'autorisation administrative propre à Natura 2000.

d'inondation (22 décembre 2013), et un plan de gestion des risques d'inondation (22 décembre 2015)³⁰. Les agences de l'eau continueront à soutenir les actions de prévention via la restauration des rivières et des zones humides et à saisir ainsi l'opportunité de renforcer leur contribution à l'amélioration du fonctionnement naturel des milieux aquatiques.

AUTRES TEXTES REGLEMENTAIRES

Arrêté du 25 janvier 2011 relatif à la composition du cahier des clauses techniques générales applicables aux marchés publics de travaux et approuvant un nouveau fascicule (usines de traitement d'eau).

Décret n° 2010-1700 du 30 décembre 2010 modifiant la colonne A de l'annexe à l'article R. 511-9 du code de l'environnement relative à la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement (JO du 31) & rectificatif.

Arrêté du 28 avril 2011 fixant les modalités d'exercice des polices administratives des installations, ouvrages, travaux ou activités et des installations classées pour la protection de l'environnement au sein des organismes relevant du ministère de la défense.

Règlement (UE) n°207/2011 du 2 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XVII (diphényléther, dérivé pentabromé et SPFO. Règlement (UE) no 252/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe I et règlement (UE) n° 253/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XIII Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE (JOUE n° L 069 du 16 mars 2011) Avis aux opérateurs économiques sur l'obligation de communiquer des informations sur les substances contenues dans les articles en application des articles 7.2 et 33 du règlement n° 1907/2006 (Reach). — Interprétation du seuil de 0,1% (masse/masse) cité aux articles 7.2 et 33 (JO du 8 juin 2011).

³⁰ Décret n° 2011-227 du 2 mars 2011 relatif à l'évaluation et à la gestion des risques d'inondation. Circulaire du 28 juin 2011 relative à la gouvernance pour la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation et circulaire du 5 juillet 2011 relative à la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation.

7.4. Glossaire

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

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

Arrêté d'autorisation de déversement signé par la collectivité responsable de l'ouvrage où sont rejetés les effluents du bénéficiaire de l'arrêté.

Bilans disponibles :

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

Capacité épuratoire :

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

Certification ISO 14001 :

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche environnementale effectuée par le délégataire

Certification ISO 9001 :

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche management qualité effectuée par le délégataire

Certification ISO 18001 :

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche sécurité et santé effectuée par le délégataire

Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application de l'arrêté du 22 juin 2007 [P203.3] :

En attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables

Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application de l'arrêté du 22 juin 2007 [P204.3] :

En attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions définies en application de l'arrêté du 22 juin 2007 [P205.3] :

En attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables

Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau [P 254.3] :

Parmi les bilans de fonctionnement des équipements d'épuration réalisés sur 24h, nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral rapporté au nombre total de bilans (arrêté du 2 mai 2007)

Client (abonné) :

Personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, quelque soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). (cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

DBO5 :

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

DCO :

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

Développement durable :

Défini en 1987 comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. ». Cela suppose un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable, tout en reposant sur une nouvelle forme de gouvernance qui encourage la mobilisation et la participation de tous les acteurs de la société civile au processus de décision.

Equivalent habitant :

Flux journalier moyen de pollution, correspondant à la quantité de DBO5 (en grammes / jour) des eaux brutes en entrée de système de traitement divisé par 60. Un équivalent habitant (EH) rejette en effet 60 grammes de DBO5 par jour.

Habitants desservis :

Population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. Cette donnée est consultable sur le site internet de l'INSEE à compter de 2009 (décret n° 2008-1477 du 30/12/2008).

Conformité réglementaire des rejets :

L'indice mesure la conformité des rejets aux prescriptions de rejet définies dans la réglementation ou dans l'arrêté préfectoral.

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

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

- 💧 0 point : absence de plans du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de collecte hors branchements
- 💧 10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de collecte hors branchements
- 💧 20 points : mise à jour du plan au moins annuelle

Les 20 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- 🔥 + 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau, année approximative de pose)
- 🔥 + 10 : existence d'une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations
- 🔥 + 10 : localisation et description de tous les ouvrages annexes (postes de relèvement, déversoirs...)
- 🔥 + 10 : dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite)
- 🔥 + 10 : définition et mise en œuvre d'un plan pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau
- 🔥 + 10 : localisation et identification des interventions (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement)
- 🔥 + 10 : existence d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans)
- 🔥 + 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement

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

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, les éléments indiqués aux points B et C suivants n'étant pris en compte que si la somme des points mentionnés au point A atteint 80. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

A – Éléments communs à tous les types de réseaux

- 🔥 + 20 : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...)
- 🔥 + 10 : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés)
- 🔥 + 20 : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement
- 🔥 + 30 : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées mentionnées aux articles L. 372-1-1 et L. 372-3 du code des communes
- 🔥 + 10 : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées mentionnées aux articles L. 372-1-1 et L. 372-3 du code des communes
- 🔥 + 10 : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur

B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs

- 🔥 + 10 : évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.
- 🔥 C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes

- 🔥 + 10 : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage

Matières sèches (boues de dépollution) :

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

MES :

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

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

Est recensé le nombre de points du réseau de collecte des eaux usées (unitaire ou séparatif) nécessitant au moins 2 interventions par an (préventives ou curatives). Ce nombre est rapporté à 100 km de réseaux de collecte des eaux usées, hors branchements. (arrêté du 2 mai 2007)

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration :

Quantité de boues exprimée en tonnes de matières sèches qui sortent du périmètre des ouvrages d'épuration du service ou qui sont comptabilisées à l'amont des filières d'incinération ou de compostage en cas de traitement sur site ; ces boues contiennent les réactifs ajoutés aux boues brutes et sont comptabilisées en sortie du périmètre des ouvrages d'épuration, donc avec prise en compte des éventuels effets de stockage sur site.

Réseau de collecte des eaux usées :

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Station d'épuration (ou usine de dépollution) :

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

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

Une filière est dite « conforme » si la filière de traitement est déclarée ou autorisée selon sa taille et si le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur. L'indicateur est le pourcentage de boues évacuées selon une filière conforme. Les refus de dégrillage et les boues de curage ne sont pas pris en compte. (arrêté du 2 mai 2007)

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

En attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du développement et de l'Aménagement Durable, suite à la parution en septembre 2009 des textes d'application régissant les prescriptions techniques et les modalités de contrôle des installations.

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

Le nombre de débordements et d'inondations correspond au nombre de demandes d'indemnisation présentées par des tiers, usagers ou non du service. Le taux de débordement est obtenu en rapportant le nombre de demandes d'indemnisation au millier d'habitants desservis. Les débordements résultant d'une obstruction du réseau due à l'utilisateur ne sont pas pris en compte. (arrêté du 2 mai 2007)

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

Est défini comme le nombre d'abonnés du service public d'assainissement collectif rapporté au nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif dans l'agglomération d'assainissement au sens de l'article R. 2224-6 du code général des collectivités territoriales. Le taux de desserte ne peut être établi qu'après définition des zones d'assainissement collectif et non collectif. On estime qu'un abonné est desservi par un réseau d'assainissement dès lors qu'un réseau existe devant l'immeuble. (arrêté du 2 mai 2007)

Taux d'impayés [P257.0]:

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

Taux de raccordement :

Pourcentage des clients desservis effectivement raccordés au réseau d'assainissement (Nombre de clients effectivement raccordés / nombre de clients desservis). La politique en matière d'auto surveillance et d'assainissement non collectif doit être mise en parallèle de l'appréciation de l'indicateur.

Taux de réclamations [P258.1] :

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

7.5. Autres annexes

INTERVENTIONS DE CURAGE PREVENTIF

COLLECTEURS				
RUES / PLACES / AVENUES	Diamètres (mm)	TYPE DE COLLECTEURS		
		Eaux usées (ml)	Eaux pluviales (ml)	Unitaire (ml)
RUE DU RUISSEAU	600		50	
RUE DES MIRJOLAINES	200	50		
RUE DU RUISSEAU	400	160		
RUE DU RUISSEAU	800			160
RUE DU TEMERAIRE	250	200		
AVENUE FOCH	400			350
AVENUE FOCH	400			520
RUE DE LA GOULOTTE	300	390		
RUE DU RUISSEAU	300	410		
RUE DU HAMEAU	200	240		
RUE DU DOMAINE	200	505		
RUE DU DOMAINE	200	180		
RUE DE L ABBAYE	300	585		
RUE DU GENERAL LECLERC	300	395		
RUE DU COMTE DE FRAWENBERG	300			470
RUE EUGENE GALILE	200			270
RUE DU CARREAU	400			140
RUE DE CLEVANT	300			220
RUE DE PRES	400			185
RUE DE LA MEURTHE	300			110
RUE DES CHARMES	300			25
Nettoyage de 1291 grilles-avaloirs				
TOTAL PREVENTIF 2011		3115	50	2450
		5615 ml		

INTERVENTIONS CURATIVES SUR LE RESEAU

COLLECTEURS				
RUES / PLACES / AVENUES	Diamètres (mm)	TYPE DE COLLECTEURS		
		Eaux usées (ml)	Eaux pluviales (ml)	Unitaire (ml)
RUE DU CLOITRE	200			30
RUE SAINT GAUZELIN	200			45
Rue G. LECLERC	400			75
PLACE DES LONGINES	250			45
RUE ST MARTIN	500			150
RUE JARDIN FLEURIS	160			15
RUE DES PAQUIS	150		120	
RUE DES MIRJOLAINES	100	30		
Rue ALSACE	400			40
RUE PIONCARE	300			100
RUE SAINT BARBE	300			220
RUE DES CORVEES	400			25
TOTAL CURATIF 2011		30	120	745
		895		ml