

Bouxieres aux Dames (asst)

Rapport Annuel du Déléataire 2008

Service de l'Assainissement

Application de la loi n°95-127 du 8 février 1995 relative aux marchés publics et délégations des services publics

Bouxieres aux Dames (asst)

Service de l'Assainissement

Synthèse du Rapport Annuel du Déléguataire 2008



LES CHIFFRES DU SERVICE

• Habitants desservis	4 158
• Abonnés (clients)	1 560
• Installation(s) de dépollution	1
• Capacité de dépollution (EH)	5 833
• Longueur de réseau (km)	28
• Volume traité (m3)	419 543
• Taux de conformité des rejets (%)	100,0



LES COMMUNES DESSERVIES

BOUXIERES AUX DAMES



L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 2008

100% des rejets de la station d'épuration sont conformes à la réglementation.

Le volume assiette de la redevance est en augmentation de 3,6%.

Une étude pour un nouveau plan d'épandage est en cours. 299 tonnes de boues ont été éliminées en compostage.

L'autorisation de rejet reste à finaliser.

La collectivité a poursuivi le programme de travaux d'assainissement général ;

- Elimination des eaux claires parasites
- Création des déversoirs d'orage
- Création de canalisations d'assainissement en pseudo séparatif
- Substitution des réseaux unitaires existants en réseaux d'eaux pluviales

Dans les rues suivantes :

- de la Goulotte
- des Tahons
- Saint-Antoine
- des Mirjolaines
- du Haut Bois
- des Noyers
- du Square
- du Marais

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		Producteur	Valeur
Qualité de service à l'utilisateur			
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	(u/1000 abonnés)
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire (3)	0,00
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	(u/1000 abonnés)
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0,2 %
Gestion financière et patrimoniale			
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Délégataire	%
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	
Performance environnementale			
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	
[P202.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau (3)	
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau (3)	
[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 %
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire (3)	100,0%
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Délégataire (3)	
Indicateurs complémentaires Veolia		Producteur	Valeur
Conformité des rejets des usines de dépollution			
	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégataire	100
	Indice de conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégataire	100
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			
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Non
	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 de l'arrêté du 22 juin 2007 dans son contrat de délégation

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

(3) définition en attente de texte réglementaire ou d'adaptation du système d'information

Une équipe à votre service

L'agence VEOLIA EAU qui assure la gestion du service est présentée dans "Les Annexes" au chapitre V.2.1.

Vos lieux d'accueil

VEOLIA EAU

1, Rue du Capitaine Marchal
54390 FROUARD



De 8h30 à 11h30
& de 13h30 à 16h00

Toutes vos démarches sans vous déplacer



Un simple appel suffit pour s'abonner, choisir le prélèvement automatique, demander un branchement, résilier un contrat, prendre rendez-vous avec nos techniciens.

Le site internet client

www.veoliaeau.fr

Vos urgences 7 jours sur 7, 24 heures sur 24

Pour une urgence, un débordement, ...nous intervenons jour et nuit
Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.



PREAMBULE

Une nouvelle présentation du rapport annuel du délégataire est proposée cette année, avec un contenu enrichi, pour aider à l'application du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007.

Ce nouveau décret qui concerne le rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement (le « rapport du maire ») établi par la Collectivité, introduit les indicateurs de performance devant y figurer à compter de 2008. Ces indicateurs destinés à améliorer l'information des usagers sur la qualité du service seront accessibles via le système d'information mis en place par l'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques (ONEMA). Plusieurs années seront nécessaires pour qu'ils soient établis avec un degré de confiance suffisant. L'évaluation de la performance des services prendra ainsi son sens progressivement. La comparaison entre services, indicateur par indicateur, devra se faire avec toute la prudence requise par la diversité des contextes locaux.

Depuis 2003, Veolia eau avait anticipé cette démarche en présentant chaque année dans le rapport annuel du délégataire les indicateurs établis par la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E). A objet identique, les nouveaux indicateurs se substituent donc à ces derniers ; ils sont repérables dans le corps du présent rapport par leur référence réglementaire indiquée en gras.

La nouvelle trame de notre rapport annuel reprend la thématique du décret - qualité du service, performance environnementale et gestion patrimoniale - bien adaptée à la description de nos actions concrètes en faveur du **développement durable**, après une présentation de la vie et des principales données du service au cours de l'exercice. Les données détaillées sont regroupées en annexe, ainsi qu'un glossaire des nouveaux indicateurs. Une synthèse en tête du document permet de prendre rapidement connaissance de l'essentiel des événements de l'année.

Le décret précise le producteur de données de chaque indicateur. Il appartient à la Collectivité de recueillir les éléments fournis par les différents producteurs de données pour l'établissement de son rapport annuel sur le prix et la qualité des services. En qualité d'entreprise adhérente à la FP2E, Veolia eau s'engage à **apporter son appui à la Collectivité** :

- en lui fournissant les indicateurs lorsque le producteur de données est l'opérateur,
- en mettant à sa disposition les données disponibles dans ses propres systèmes d'information, lorsque le producteur de données est la Collectivité,
- dans l'interprétation des résultats, et notamment en tenant à sa disposition l'évaluation des degrés de confiance attachés aux indicateurs fournis.

Des adaptations contractuelles pourront être proposées à la Collectivité pour tenir compte des conséquences de ces nouvelles dispositions réglementaires.

Nous espérons par ce nouveau rapport annuel du délégataire répondre à vos attentes, et nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les précisions que vous pourriez souhaiter.

TABLE DES MATIERES

100% des rejets de la station d'épuration sont conformes à la réglementation.	2
--	---

Chapitre I Le Service8

I.1. La vie du service en 2008.....	8
I.1.1. L'activité clientèle ◀.....	8
I.1.2. L'exploitation et la maintenance	9
I.1.3. Les travaux de renouvellement	11
I.1.4. Les travaux neufs.....	12
I.1.5. VEOLIA EAU acteur de la vie locale.....	13
I.2. Le prix du service ◀.....	13
I.2.1. La tarification.....	13
I.2.2. Le prix du service	13
I.3. Le contrat.....	13
I.3.1. L'historique de la délégation.....	13

Chapitre II La qualité du service à l'utilisateur14

II.1. La continuité du service.....	14
II.2. La satisfaction des usagers.....	14
II.2.1. Notre ambition : toujours plus à l'écoute des usagers	14
II.2.2. Nos engagements de qualité de service.....	16
II.3. L'accès au service.....	16

Chapitre III La performance environnementale18

III.1. La collecte des effluents.....	18
III.2. La dépollution.....	19
III.2.1. Conformité réglementaire.....	19
III.2.2. Performance des usines de dépollution.....	20
III.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation.....	23
III.3.1. Bilan énergie	23
III.3.2. Gestion des déchets.....	23
III.3.3. Autres impacts sur l'environnement.....	23

Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale25

IV.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	25
IV.1.1. Le CARE ◀.....	25
IV.1.2. Etat détaillé des produits ◀.....	27
IV.2. Le patrimoine du service.....	29
IV.2.1. Variation du patrimoine immobilier	29
IV.2.2. Inventaire des biens	29
IV.2.3. Situation des biens ◀.....	30
IV.2.4. Gestion durable du patrimoine ◀.....	30
IV.3. Les investissements et le renouvellement ◀.....	31
IV.3.1. Les autres dépenses de renouvellement.....	31
IV.4. Les engagements à incidences financières.....	31
Flux financiers de fin de contrat.....	32
IV.4.1. Dispositions applicables au personnel.....	33

IV.4.2. Autres dispositions	34
Chapitre V Les Annexes.....	35
V.1. Le glossaire.....	35
V.2. Le délégataire.....	38
V.2.1. L'Agence	38
V.2.2. Certification « Assurance qualité »	44
V.2.3. Hygiène-sécurité-conditions de travail.....	44
V.3. Les nouveaux textes de référence	44
V.3.1. Gestion des services publics locaux.....	44
V.3.2. Eaux usées & déchets.....	47
V.3.3. Autres textes	47
V.4. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation.....	48
V.4.1. Les modalités d'établissement du CARE.....	48
V.5. Données détaillées	55
V.5.1. Le bilan énergétique détaillé par installation.....	55
V.5.2. Données de synthèse par commune.....	55
V.5.3. Le bilan de conformité détaillé par usine	56
V.6. Les factures – type ◀	62

Le symbole « ◀ » repère les contenus concernant le rapport du Maire

Chapitre I Le Service

Le service délégué concerne la collecte et la dépollution des eaux usées des 4 158 habitants¹ de BOUXIERES AUX DAMES.

Le patrimoine du service est constitué de :

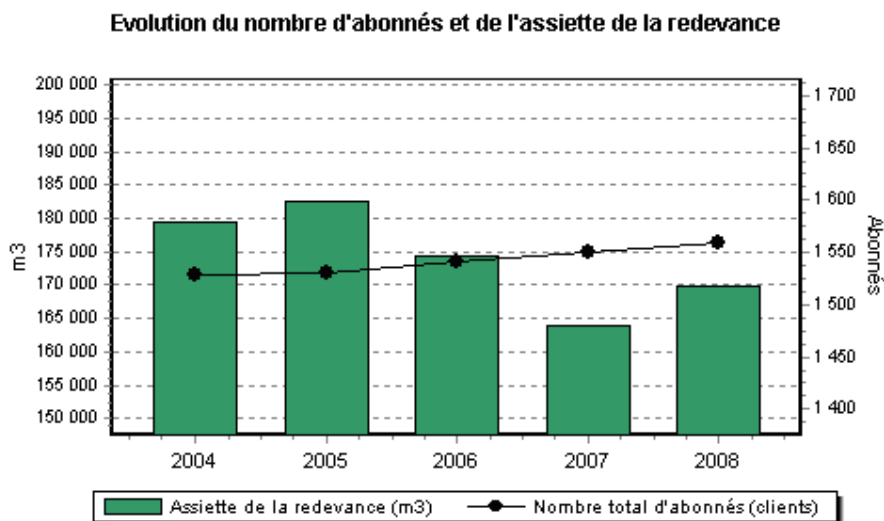
- 28 km de canalisations constituant le réseau de collecte des eaux usées, des eaux pluviales et unitaires, hors branchements
- 2 postes de relèvement,
- 1 usine de dépollution d'une capacité totale de 5 833 équivalents habitants.

I.1. La vie du service en 2008

I.1.1. L'activité clientèle ◀

Le nombre d'abonnés (clients), le volume de l'assiette de la redevance et la population desservie du service d'assainissement collectif [D 201.0] au 31 décembre figurent au tableau suivant :

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients)	1 528	1 530	1 541	1 550	1 560	0,6%
Assiette de la redevance (m3)	179 427	182 657	174 308	163 934	169 769	3,6%
Nombre d'habitants desservis	4 124	4 124	4 124	4 158	4 158	0,0%



Le détail par commune figure au « Chapitre V ».

Les principaux indicateurs d'activité de la gestion clientèle de l'exercice et leur évolution sur les dernières années sont les suivants :

¹ Estimation de la population de la zone d'assainissement collectif définie par la Collectivité

Les indicateurs liés à l'écoute et à la satisfaction des clients figurent au paragraphe « II.2 La satisfaction des usagers » ci après. Le taux de desserte est visé au paragraphe III.1 La collecte des effluents.

I.1.2. L'exploitation et la maintenance

Une politique de maintenance construite sur le long terme et mise en œuvre avec rigueur au quotidien est un facteur clé de pérennisation du patrimoine de la Collectivité.

Cette politique s'appuie sur une bonne connaissance du patrimoine, sur des objectifs précis définis avec la Collectivité, sur une programmation fine des interventions préventives et sur le recours aux solutions techniques les plus adaptées.

La conservation et la valorisation du patrimoine résultent d'une optimisation en permanence des actions de maintenance et de renouvellement ; pour leur part, les travaux de premier établissement contribuent à adapter le patrimoine aux évolutions du service : les opérations de renouvellement et de travaux neufs réalisées dans l'exercice sont décrites aux paragraphes « I.1.3 Les travaux de renouvellement » et « I.1.4 Les travaux neufs » ci après.

Les données d'exploitation des ouvrages (consommation d'énergie, quantité de boues produites...) sont précisées au chapitre.

Les principales interventions de maintenance sont décrites ci après :

Installations de dépollution

Lieu ou ouvrage	Description
Station d'épuration de BOUXIERES AUX DAMES	- débouchage des pompes 1 et 2, le clapet anti-retour de la pompe n° 2 est bloqué, arrête de la pompe et programmation d'une intervention en atmosphère confinée pour remise en état de marche (04/07/2008)
	- Mise en place de produit pour destruction des rongeurs ayant endommagé le câble de liaison entre le préleveur eau brute et le débitmètre (04/07/2008)
	- nettoyage de la goulotte du clarificateur (06/08/2008)
	- nettoyage du poste de relèvement et du canal de comptage avec hydrocureur (12/08/2008)
	- remise en place de la boulonnerie manquante sur le fût de l'aérateur n° 1 (03/09/2008)
	- Intervention en atmosphère confinée dans le poste de relevage pour débloquer le clapet anti-retour sur le refoulement de la pompe n° 2, celle-ci était bloquée par des cailloux et du sable (04/09/2008)
	- Resserrage du circuit de puissance de la pompe de recirculation des boues ainsi que le circuit secondaire de commande 24v lors de la campagne de mesure de recherche des anomalies sur les échauffements des installations électriques (20/11/2008)

Réseaux et branchements

Durant l'exercice les interventions suivantes ont été réalisées :

Interventions curatives	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	19	23	32	35	36	2,9%
sur branchements	14	11	15	11	12	9,1%
sur canalisations	3	4	5	11	3	-72,7%
sur accessoires	2	8	12	13	21	61,5%
bouches d'égouts, grilles avaloirs	2	7	6	3	10	233,3%
dessableurs		1	1	1	1	0,0%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	0	0	340	456	580	27,2%

Les 21 interventions sur accessoires concernent :

- bouches d'égouts, grilles avaloirs : 10
- dessableurs : 1
- déversoirs d'orage : 10

COLLECTEURS				
RUES / PLACES / AVENUES	Diamètres (mm)	TYPE DE COLLECTEURS		
		Eaux usées (ml)	Eaux pluviales (ml)	Unitaire (ml)
RUE DU DOMAINE	200	250		
RUE NEUVE	300			150
RUE DE L'ABBAYE	300			180
Nettoyage de 10 avaloirs				
TOTAL PREVENTIF 2008		250	0	330
		580 ml		

Interventions de curage préventif	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	1 153	1 331	1 256	1 134	1 374	21,2%
sur branchements	0	0	0	0		
sur canalisations	0	0	0			
sur accessoires	1 153	1 331	1 256	1 134	1 374	21,2%
bouches d'égouts, grilles avaloirs	1 153	1 331	1 031	1 073	1 193	11,2%
dessableurs		0	1	1	1	0,0%
Longueur de canalisation curée (ml)	2 230	840	1 000	2 595	1 920	-26,0%

Les 1374 interventions sur accessoires concernent :

- bouches d'égouts, grilles avaloirs : 1193
- dessableurs : 1
- déversoirs d'orage : 180

COLLECTEURS				
RUES / PLACES / AVENUES	Diamètres (mm)	TYPE DE COLLECTEURS		
		Eaux usées (ml)	Eaux pluviales (ml)	Unitaire (ml)
rue raymond poincaré	400	440		
rue raymond poincaré	300			440
rue raymond poincaré	300			400
avenue foch	300			150
avenue foch	200	60		
rue du temeraire	400			320
rue du temeraire	600			50
rue du temeraire	200	60		
Nettoyage de 1193 avaloirs				
TOTAL PREVENTIF 2008		560	0	1360
		1920 ml		

Interventions d'inspection et de contrôle	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	200	0	0	93	21	-77,4%

Lieu ou ouvrage	Description
Grilles avaloirs	Rescellement de grilles avaloirs : - 4 rue du Carreau - 21 rue de l'Abbaye - 60 rue Raymond Poincaré - 25 rue des Mirjolaines - 34 rue de la Goulotte - rue des Tahons - 39 rue de la Goulotte - rue des 3 frères Lièvres
Tampons de regards	Rescellement de tampons de regards : - 1 rue du Petit Chanois - 12 rue de Jéricho - 396 rue de l'Abbaye - 10 rue de Clairjoie - 12 rue du Ruisseau
Déversoirs d'orage	Contrôle périodique des déversoirs d'orage
Rue Neuve	Financement collectivité : inspection télévisée de 21 ml de canalisation béton dn 200 mm

I.1.3. Les travaux de renouvellement

La présente rubrique décrit les travaux de renouvellement réalisés dans l'exercice par le délégataire. La présentation financière est fournie au paragraphe « IV.3 Les investissements et le renouvellement ».

Installations de dépollution

Lieu ou ouvrage	Description
Station d'épuration BOUXIERES AUX DAMES	- Préleveur eau brute - roue pompe 3 PR

Ouvrages de collecte

Lieu ou ouvrage	Description
REFOULEMENT RUE FOCH	Trappes, barreaudages

Réseaux et branchements

Lieu ou ouvrage	Description
39 rue de l'Abbaye	Remplacement d'un tampon d'assainissement (octobre)

Le nombre total de branchements renouvelés par le délégataire figure au paragraphe « IV.3 Les investissements et le renouvellement ».

I.1.4. Les travaux neufs

La présente rubrique décrit les travaux de premier établissement réalisés dans l'exercice par le délégataire et ceux, le cas échéant, réalisés par la Collectivité et mis à disposition du délégataire. La présentation financière concernant la première catégorie est fournie dans le « Chapitre IV ».

Réseaux et branchements

Au cours de l'exercice, des travaux d'extension du réseau ont été réalisés. L'évolution globale de ce patrimoine est résumée dans le tableau suivant :

Canalisations	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	23,5	24,3	26,3	27,7	27,6	-0,4%
Canalisations gravitaires (ml)	23 332	24 143	26 144	27 549	27 511	-0,1%
eaux usées	2 426	2 426	1 283	1 960	2 173	10,9%
unitaires	18 384	19 195	20 440	20 440	19 978	-2,3%
pluviales	2 522	2 522	4 421	5 149	5 360	4,1%
Canalisations de refoulement (ml)	192	192	134	134	134	0,0%
eaux usées					134	
unitaires	192	192	134	134	0	-100,0%
Branchements	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de branchements eaux usées ou unitaires	1 336	1 336	1 340	1 346	1 349	0,2%
Nombre de branchements eaux pluviales	245	245	245	245	246	0,4%
Ouvrages annexes	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	505	505	505	505	505	0,0%
Nombre de regards	556	561	561	586	586	0,0%
Nombre de déversoirs d'orage	9	10	10	18	18	0,0%

L'inventaire des canalisations est déterminé par « extraction » de la dernière mise à jour des plans numérisés.

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

Lieu ou ouvrage	Description
Rues :	Travaux d'assainissement général – tranche 2007
• de la Goulotte	- Elimination des eaux claires parasites
• des Tahons	- Création des déversoirs d'orage
• Saint-Antoine	- Création de canalisations d'assainissement en pseudo séparatif
• des Mirjolaines	- Substitution des réseaux unitaires existants en réseaux d'eaux pluviales
• du Haut Bois	
• des Noyers	TRAVAUX NON RECEPTIONNES
• du Square	
• du Marais	
Lotissement DOMAINE DES NARVANNES	Financement tiers : Création d'un ensemble immobilier privé - installation d'un bassin de rétention

I.1.5. VEOLIA EAU acteur de la vie locale

Acteur de proximité, VEOLIA EAU participe à la vie et au développement local. La gestion de l'assainissement implique en effet aujourd'hui un nombre important d'acteurs de la société civile, et parmi eux les associations et organisations intervenant localement.

I.2. Le prix du service ◀

I.2.1. La tarification

La collectivité fixe les éléments de tarification du service, à l'exception des taxes et redevances, qui relèvent des prérogatives des agences de l'eau et de l'Etat.

Le service d'assainissement collectif est facturé par l'intermédiaire de la facture d'eau, sauf en l'absence d'abonnement au service d'eau.

I.2.2. Le prix du service

La facture complète (eau + assainissement) est présentée en Annexe au paragraphe « V.6 Les factures – type ▶ »

I.3. Le contrat

La Collectivité, Autorité organisatrice, a confié à VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux les missions suivantes au titre de son service d'assainissement collectif : Dépollution, Gestion clientèle, Refoulement, Relèvement, Collecte eaux usées.

Concernant le service d'assainissement non collectif, les missions comprennent le contrôle des installations et, sur demande du propriétaire, l'entretien et les travaux de réalisation et de réhabilitation de ces installations.

VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux s'engage à exercer ces missions dans une démarche de progrès permanent et dans le respect des valeurs et des principes essentiels du service public : continuité et accessibilité à tous, égalité des usagers, adaptabilité et transparence.

I.3.1. L'historique de la délégation

Le service de Bouxieres aux Dames (asst) a été délégué dans le cadre d'un contrat de type Affermage en date du 01/01/2007.

Chapitre II La qualité du service à l'utilisateur

II.1. La continuité du service

Un facteur important de satisfaction de nos clients réside dans le simple fait de disposer d'un réseau en mesure d'évacuer leurs effluents en permanence et avec un maximum de fiabilité.

Le taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers **[P 251.1]** et le taux de curage curatif ci-dessous mesurent cette continuité :

	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre d'habitants desservis	4 124	4 124	4 124	4 158	4 158

II.2. La satisfaction des usagers

Améliorer chaque année la qualité du service est notre objectif : il exige l'écoute attentive du client, l'anticipation de ses attentes, la mesure à échéance régulière de sa satisfaction, mais aussi tous les efforts pour assurer à tous l'accès au service.

II.2.1. Notre ambition : toujours plus à l'écoute des usagers

Accueillir et informer

Le Centre Service Client, 24h/24, 7 jours sur 7 à votre écoute

Le Centre Service Client permet au client d'effectuer toutes ses démarches par téléphone, sans avoir à se déplacer ou à écrire.



Ce service, organisé à l'échelon régional de l'entreprise, offre de nombreux avantages :

- **disponibilité** du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h, et 24h / 24 – 7 j / 7 en cas d'urgence
- **efficacité** du traitement des appels aux périodes de facturation ou aux heures de pointe (disponibilité des chargés de clientèle et réduction du temps d'attente),
- **sécurité** de fonctionnement apportant une garantie élevée de continuité du service, notamment dans le traitement des appels d'urgence.
- **interface permanente** entre le consommateur et les équipes sur le terrain

En 2008, pour la région « **Nom** » :

240 585 appels ont été pris en charge, dont **71,2 %** avec un temps moyen d'attente inférieur à 30 secondes, soit en moyenne **1 000** appels par jour - jusqu'à **1 900** appels en pointe - ou **0,57** appels par client

151 006 courriers ont été adressés aux clients.

Les lieux d'accueil

Pour les consommateurs qui préfèrent nous rencontrer, nos conseillers clientèle les accueillent du lundi au vendredi de 8h 30 à 11h 30 et de 13h 30 à 16h 00 à l'adresse suivante :

VEOLIA EAU

1, Rue du Capitaine Marchal

54390 FROUARD

Le site internet client « www.veoliaeau.fr »

Ce site permet à toute heure sans se déplacer et en économisant le papier :

- d'accéder en direct aux informations de sa commune : prix du service, travaux de réparation en cours, assainissement non collectif
- de gérer son compte-client, régler sa facture, consulter l'historique de sa consommation
- de bénéficier des différentes facilités proposées comme la mensualisation
- de communiquer avec nos conseillers clientèle par mèl.

Le site donne également accès à de nombreuses informations sur l'eau et l'assainissement en général, des conseils pour les bons gestes pour l'environnement, des liens avec d'autres sites

Son approche pédagogique du cycle et des métiers de l'eau, à travers des jeux et des animations, offre aux enfants une mine d'informations et leur permet d'apprendre en s'amusant.

L'alerte des consommateurs

Ce service opérationnel 24h/24, 7j/7 permet, en cas d'incident grave sur le réseau de collecte, d'informer par téléphone les consommateurs. Avec une grande réactivité, une information ciblée est délivrée aux habitants par messages téléphoniques personnalisés. Des consignes sont données dès le début de l'incident et, en fin de crise, un message prévient du retour à la normale.

20 000 foyers, soit près de 50 000 personnes, peuvent être contactés en moins de 2 heures et de manière sélective.

Les autres supports d'information

En réponse à la demande croissante d'information, de nombreux dépliants d'information sont mis à disposition dans les lieux d'accueil ou adressés sur simple demande : conseils pratiques pour préserver l'environnement, informations sur le service et les métiers de l'assainissement.

Le magazine « le Petit Journal de l'Eau* » accompagne chaque facture. Tout nouvel abonné reçoit avec ses documents contractuels d'abonnement un guide de bienvenue.

* Depuis novembre 2008 il est remplacé par la lettre VEOLIA.

Mesurer la satisfaction du client

Dans le cadre de sa certification ISO 9001, VEOLIA EAU mesure en continu la satisfaction de sa clientèle et assure un suivi attentif des réclamations pour améliorer au quotidien ses prestations.

Taux de réclamations

Les **réclamations** écrites reçues sont enregistrées et font l'objet d'un traitement personnalisé. En 2008, un nouveau dispositif d'enregistrement et de suivi conforme aux exigences de la certification ISO 9001 (2000) a été mis en place.

Le taux de réclamations **[P 258.1]**, qui prend en compte les réclamations écrites (courrier et mail principalement) liées à un non respect d'exigences réglementaires, contractuelles ou d'engagement de service, s'est élevé à 0,00 réclamations pour 1000 abonnés.

Qualité du recouvrement

La rigueur de gestion du service contribue à la satisfaction des clients. Le taux d'impayés **[P 257.0]** constitue un indicateur pertinent, tant pour la collectivité que pour le consommateur final.

	2004	2005	2006	2007	2008
Taux d'impayés	0,5 %	1,5 %	0,3 %	0,4 %	0,2 %

II.2.2. Nos engagements de qualité de service

La Charte Service Client, des engagements contrôlés

A travers sa Charte Service Client, VEOLIA EAU s'engage sur la qualité du service rendu à ses clients et sur sa rapidité d'intervention.

La Charte Service Clients VEOLIA EAU :

- - En cas d'urgence, intervention d'un technicien après votre appel dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- - Les rendez vous fixés avec le client sont tenus dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- - Pour toute demande de branchement neuf, envoi d'un devis dans les **8 jours après visite des lieux, et réalisation des travaux dans les 15 jours après** acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.

Afin de mesurer nos progrès, nous suivons attentivement ces engagements, et en cas de non-respect, nous remboursons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau avec un minimum de 23 €.

II.3. L'accès au service

En partenariat avec les services sociaux et en liaison avec le distributeur d'eau qui assure la facturation du service, nous nous engageons à rechercher pour les personnes en situation de précarité, et de façon personnalisée, les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès au service.

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

Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement, dans le cadre d'une convention signée entre VEOLIA EAU et le Département.

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

	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social enregistrées par le délégataire					0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)					0,00
Assiette totale (m3)	179 427	182 657	174 308	163 934	169 769

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

Chapitre III La performance environnementale

La bonne gestion des systèmes d'assainissement est un facteur clé pour la protection du milieu naturel. Chaque étape du processus est concerné : maîtrise des rejets domestiques et non domestiques dans les réseaux de collecte, performance de l'épuration y compris lors des forts événements pluvieux, valorisation des boues et des déchets de l'ensemble de la filière.

III.1. La collecte des effluents

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 **[P 201.1]** 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 figure au tableau suivant, permettant à la collectivité de calculer ce taux.

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre d'abonnés desservis	1 528	1 530	1 541	1 550	1 560	0,6%

Qualité de la collecte

Le degré de maîtrise des déversements d'eaux usées non domestiques dans le réseau de collecte est apprécié par le nombre d'autorisations spécifiques de déversement (ASD) signées par la collectivité **[D 202.0]**

L'indicateur de conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret n° 94-469 du 3 juin 1994 modifié **[P 203.3]** est du ressort de la Police de l'Eau.

Surveillance des rejets au milieu naturel

Le nombre de points de rejet au milieu naturel recensés est détaillé comme suit :

	2004	2005	2006	2007	2008
Usine de dépollution	1	1	1	1	1
Déversoir d'orage	9	10	10	18	18
Trop plein d'un poste de refoulement	1	0	0	0	0
Réseau de collecte d'eaux pluviales	4	4	4	4	4
Rejet direct d'eaux usées au milieu naturel	0	0	0	0	0

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

[P 255.3] - 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 du « Chapitre IV ») permet de mesurer l'avancement de cette politique.

III.2. La dépollution

III.2.1. Conformité réglementaire

La conformité des systèmes de traitement aux prescriptions réglementaires, tant concernant les ouvrages eux même 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 :

- **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]. Le taux est le nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures (usines d'épuration de plus de 2000 EH). Dans l'attente des adaptations de notre système d'information pour produire l'indicateur selon les dispositions du décret, VEOLIA EAU présente l'indicateur approché "taux de conformité des rejets d'épuration" utilisé les années précédentes, permettant ainsi d'apprécier l'évolution 2007-2008.

	2004	2005	2006	2007	2008
Performance globale du service (%)				66,7	100,0
Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES				66,7	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 l'usine.

- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret n° 94-469 du 3 juin 1994 modifié [P 204.3]** : cet indicateur est à établir par la Police de l'eau, qui doit les adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007 (non reçu à la date d'établissement du présent rapport).
- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions définies en application du décret n° 94-469 du 3 juin 1994 modifié [P 205.3]** : cet indicateur est à établir par la Police de l'eau, qui doit les adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007.

En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport, VEOLIA EAU présente l'indicateur approché - **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.

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

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 l'usine.

Dans le cas de plusieurs usines de dépollution, le taux de chaque usine est pondéré par la charge DBO5 arrivant sur l'usine.

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration [D 203.0]**
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.

	2004	2005	2006	2007	2008
Boues évacuées (Tonnes de MS)	8,0	8,1	5,6	2,1	8,1
Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES	8,0	8,1	5,6	2,1	8,1

La quantité de boues évacuées est égale à la quantité de boues produites modifiée par la variation de stock, ce qui explique les écarts importants d'une année sur l'autre pour les boues évacuées.

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes [P 206.3]**

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.

	2004	2005	2006	2007	2008
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 données détaillées par usine figurent en Annexe V.6.

III.2.2. Performance des usines de dépollution

Cette section présente le bilan d'exploitation des principales usines de dépollution du service dans une vision de synthèse.

Les données de conformité, et notamment les bilans mensuels, sont détaillés en annexe V.5.4 Le bilan de conformité détaillé par usine.

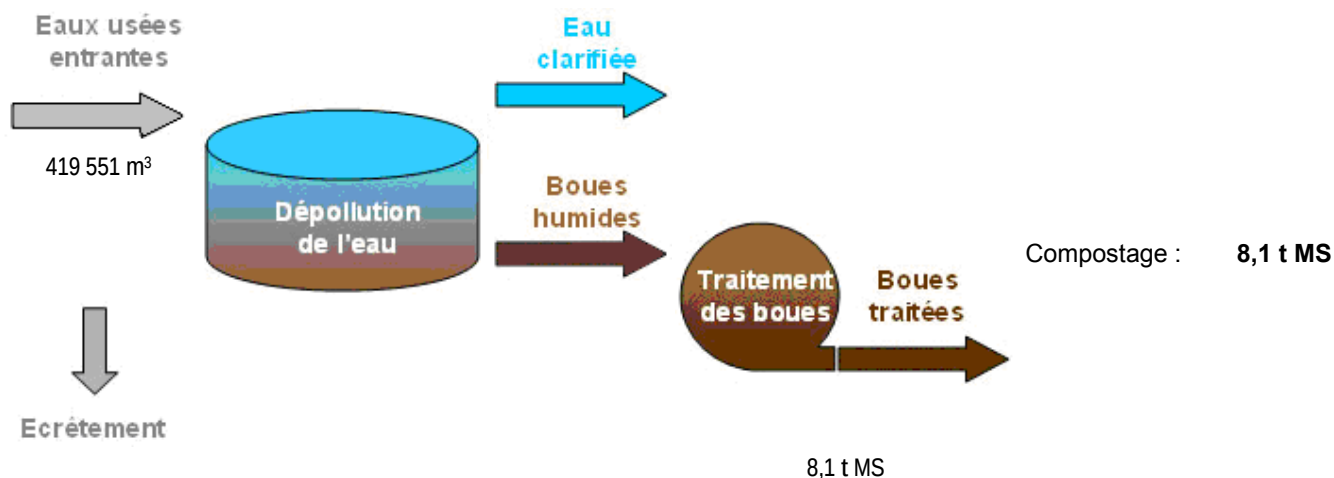
Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'auto surveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 22 juin 2007.

Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES

Les volumes entrants s'élèvent pour l'année à 419 551 m³, soit un débit moyen journalier de 1 146 m³/j.
Le maximum atteint est de 3 059 m³/j.

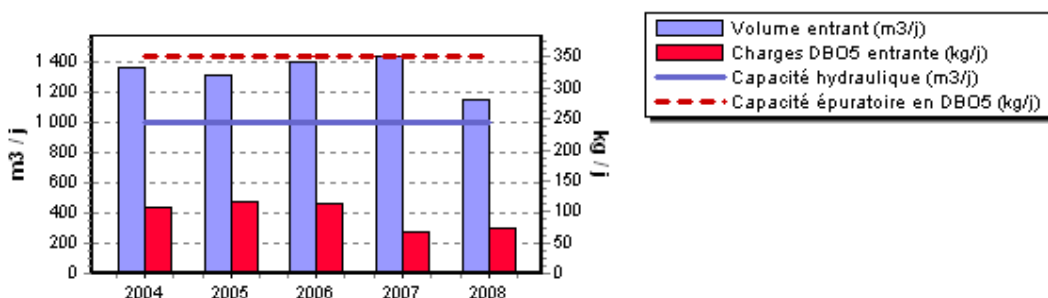
Les valeurs sont établies sur la base de 12 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles sur 12 réalisés.

Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 350 kg de DBO5 par jour.
Cela correspondant à une capacité de 5 833 équivalents habitants sur la base de 60 g par jour et par habitant.



Evolution de la charge entrante

	2004	2005	2006	2007	2008
Volume entrant (m ³ /j)	1 357	1 306	1 400	1 431	1 146
Capacité hydraulique (m ³ /j)	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
Charge DBO5 entrante (kg/j)	106	116	113	68	72
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	350	350	350	350	350



Adéquation de la capacité à la charge

	Volume (m ³ /j)	DCO (kg/j)	DBO5 (kg/j)	MES (kg/j)	NK (kg/j)	NGL (kg/j)	Pt (kg/j)
Charge moyenne annuelle entrante	1 146	201	72	126	27,2		3,5
Capacité épuratoire	1 000		350				
Occurrence de dépassement de capacité (*)	67%		0%				

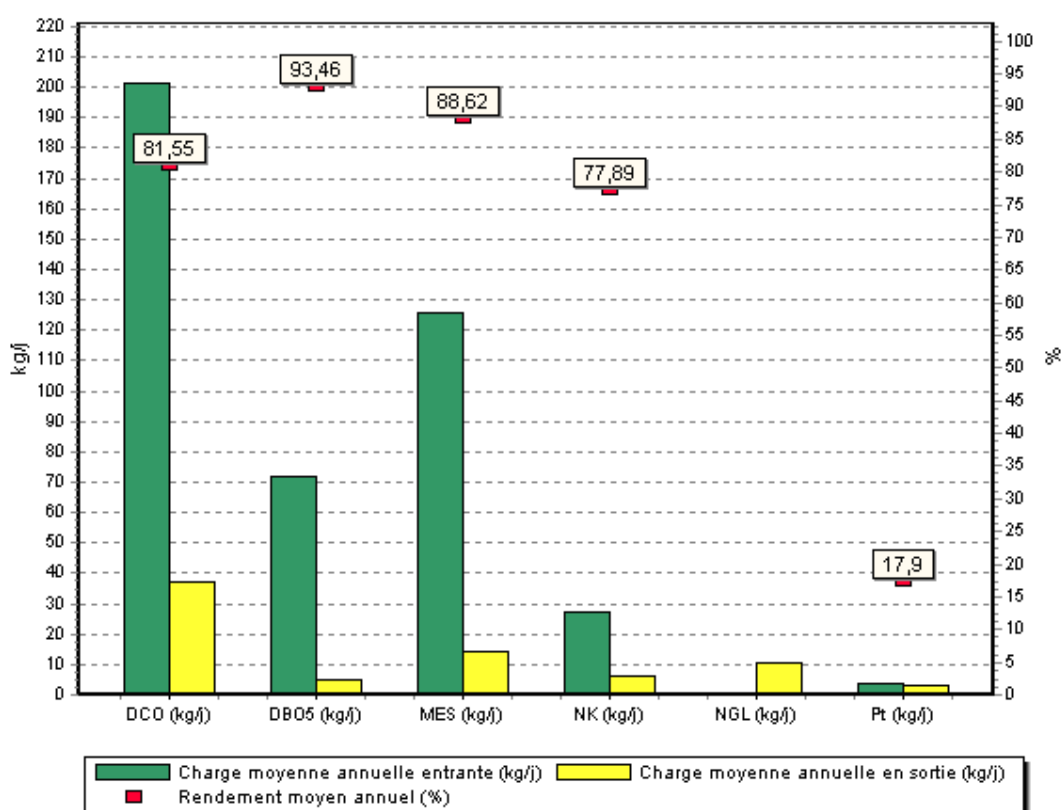
(*) Pourcentage de bilans d'autosurveillance hors du domaine de traitement garanti. Valeur non calculée dans le cas où l'installation n'est pas dimensionnée pour le paramètre.

Rendement épuratoire et qualité du rejet

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	12	12	12	12	12	4
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	201	72	126	27,2		3,5
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	37,1	4,7	14,3	6,0	10,5	2,9
Rendement moyen annuel (%)	82	93	89	78		18
Prescription de rejet – Rendement minimum (%)	75	70	90			
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	32,6	4,1	12,7	5,7	9,1	2,8
Prescription de rejet – Concentration max. (mg/l)	90,0	25,0	30,0			

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

	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre de bilans conformes / nombre de bilans disponibles (%)				66,67	100,00
Pour information, nombre de bilans disponibles (*)	12	12	12	12	12
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	106	116	113	68	72

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

	2004	2005	2006	2007	2008
Conformité à la Directive Européenne					100
Conformité à l'arrêté préfectoral					100

Boues évacuées

	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%)
Compostage	300	8,1	3 %	100 %
Total	300	8,1	3 %	100 %

Le total de boues évacuées hors réactif est de 8,1 tonnes de matières sèches

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

	2004	2005	2006	2007	2008
Taux de boues évacuées selon des filières conformes (%)	100	100	100	100	100

Sous produits évacués

	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m3)
Usine d'épuration	0,1	2,0	

III.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation

Optimiser l'utilisation de l'énergie et des produits chimiques de nos activités et mieux gérer nos déchets répond à un impératif majeur de développement durable, en contribuant à réduire notre impact environnemental.

III.3.1. Bilan énergie

Les tableaux ci-dessous présentent de façon synthétique et par nature d'installation les consommations d'énergie. Un détail par installation est présenté au « Chapitre IV ».

Energie relevée consommée (kWh)	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Usine de dépollution	149 212	179 190	192 143	120 477	159 578	32,5%
Poste de refoulement	14 131	14 964	16 299	15 915	15 931	0,1%

III.3.2. Gestion des déchets

Notre engagement au service de l'environnement – réduire notre impact polluant et en même temps limiter la consommation de ressources naturelles par le recyclage des déchets – passe par le tri et l'élimination maîtrisée des déchets issus de nos activités d'exploitation (produits chimiques résiduels, déchets de chantier, ...) et administratifs (papier, piles, cartouches d'encre, ...).

III.3.3. Autres impacts sur l'environnement

Achats éco-responsables

Le développement durable a également été intégré dans nos contrats fournisseurs au même titre que la qualité et la technicité des produits. Les fournisseurs s'engagent à appliquer la Charte Achats : respect des règles éthiques liées au droit du travail, élaboration d'un système de management environnemental visant à limiter l'impact de son activité sur l'environnement, démarche d'amélioration continue des produits et des procédures internes et proposition de solutions innovantes.

Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2005-236 du 14 mars 2005, codifié à l'article R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales.

IV.1.Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

IV.1.1. Le CARE ◀

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et des charges sont présentées en annexe V.

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Assainissement

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2008

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : H3231

Ville de Bouxieres aux Dames (asst)

LIBELLE	2007	2008	Ecart er %
PRODUITS	285 406	381 754	33,76 %
Exploitation du service	155 272	167 722	
Collectivités et autres organismes publics	120 608	208 160	
Travaux attribués à titre exclusif	9 526	5 421	
Produits accessoires		451	
CHARGES	286 945	368 604	28,46 %
Personnel	65 757	67 632	
Energie électrique	10 707	9 924	
Produits de traitement	59	86	
Analyses	2 809	3 005	
Sous-traitance, matières et fournitures	37 299	30 201	
Impôts locaux et taxes	1 568	1 724	
Autres dépenses d'exploitation			
Télécommunication, poste et télégestion	3 504	3 331	
Engins et véhicules	10 461	11 360	
Informatique	1 899	3 178	
Assurances	838	1 121	
Locaux	3 591	3 898	
Autres	-192	-6 784	
Contribution des services centraux et recherche	10 507	12 307	
Collectivités et autres organismes publics	120 608	208 160	
Charges relatives aux renouvellements			
Pour garantie de continuité du service	16 812	17 452	
Charges relatives aux investissements			
Programme contractuel (Investissements)	631	1 476	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	87	533	
RESULTAT AVANT IMPOT	-1 539	13 150	NS
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)		4 363	
RESULTAT	-1 539	8 767	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

IV.1.2. Etat détaillé des produits ◀

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

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Assainissement

**Etat détaillé des produits (1) Année
2008**

Collectivité : H3231

Ville de Bouxieres aux Dames (asst)

LIBELLE	2007	2008	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	113 717	122 302	7,55 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	69 510	165 241	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	44 206	-42 939	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	41 555	45 421	9,30 %
Exploitation du service	155 272	167 722	8,02 %
Produits : part de la collectivité contractante	120 608	128 697	6,71 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	60 071	185 951	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	60 537	-57 254	
Redevance Modernisation réseau		79 463	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>		74 995	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>		4 468	
Collectivités et autres organismes publics	120 608	208 160	NS
Produits des travaux attribués à titre exclusif	9 526	5 421	-43,09 %
Produits accessoires		451	NS

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

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

IV.2. Le patrimoine du service

IV.2.1. 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.

IV.2.2. 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.

Usines de dépollution	Capacité épuratoire 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 épuratoire 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

Canalisations	Qualification
Canalisations de gravitaires (ml)	27 511 Bien de retour
dont eaux usées	2 173 Bien de retour
dont unitaires	19 978 Bien de retour
dont pluviales	5 360 Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	134 Bien de retour
dont eaux usées	134 Bien de retour
dont unitaires	0 Bien de retour

Branchements	Qualification
Nombre de branchements eaux usées/unitaires	1 349 Bien de retour
Nombre de branchements eaux pluviales	246 Bien de retour

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

IV.2.3. Situation des biens ◀

Par ce compte rendu, VEOLIA EAU présente à la Collectivité 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 ne figurent pas dans ce compte rendu.

Concernant le réseau de collecte, **le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage [P 252.2]** permet d'évaluer l'état d'exploitation et d'identifier les améliorations prioritaires à apporter suite à des défauts structurels.

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	21 002	21 813	21 857	22 534	22 285	-1,1%

Insuffisances et proposition d'amélioration

TRAVAUX A REALISER PAR LA COLLECTIVITE

1. La gestion des boues avec un silo de stockage de 70 m3 est très difficile. Du fait de ce faible stockage, les boues sont évacuées vers une filière autre que la valorisation agricole.

Malgré le bridage de l'effluent en entrée de la station pendant le premier semestre, la charge hydraulique est élevée et dépasse le domaine de traitement de garantie entraînant par moment la perte du voile de boues par surverse au niveau du clarificateur.

Une étude pour un nouveau plan d'épandage est en cours.

2. Campagne de mesures de débit – pollution sur les réseaux d'assainissement afin de vérifier l'efficacité des travaux réalisés dans le cadre de l'assainissement général (tranches 1 et 2)

IV.2.4. Gestion durable du patrimoine ◀

La qualité des informations disponibles sur le réseau et la planification du renouvellement sont des facteurs clé pour une politique patrimoniale efficace et pérenne. **L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte [P 202.2]** suivant (voir définition dans le glossaire du Chapitre V) mesure l'avancement de cette démarche :

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le **taux moyen de renouvellement des réseaux [P 253.2]**, en ajoutant aux valeurs de la 2ème ligne les linéaires renouvelés sous sa maîtrise d'ouvrage et en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2004	2005	2006	2007	2008
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchement (ml)	21 002	21 813	21 857	22 534	22 285

IV.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 en annexe V.

IV.3.1. Les autres dépenses de renouvellement

Les états présentés 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 le paragraphe « V.4.1 Les modalités d'établissement du CARE ».

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service

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

Nature des biens	2008
Canalisations et accessoires (€)	1 059,80
Equipements (€)	6 370,08

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement

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

IV.4. Les engagements à incidences financières

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, il s'agit des « 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 ».

Faute de projections suffisamment pertinentes sur la situation exacte en fin de contrat, les informations fournies ont une nature qualitative, mais chaque fois que possible, les engagements seront précisés à proximité de l'échéance, dans le rapport annuel ou le cas échéant dans un autre document établi à cet effet.

Flux financiers de fin de contrat

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés par la Collectivité qui pourra être amenée, le cas échéant, à mettre en place des financements temporaires pour rembourser le délégataire sortant.

Régularisations de TVA

A l'expiration du contrat de délégation, aucune régularisation de TVA, au titre des immobilisations du service affermé et dont la récupération a été opérée par le mécanisme du transfert du droit à déduction visé aux articles 216 bis et suivants de l'annexe II au CGI, n'est à prévoir dès lors que l'activité est reprise par une personne redevable de la TVA². Le cédant et le bénéficiaire sont seulement astreints à une obligation de déclaration respective du montant total HT de la transmission.

Lorsque l'activité est reprise par une personne non redevable de la TVA³, le délégataire sortant reste tenu par les dispositions de l'article 210 de l'annexe II au CGI. Il peut donc être amené à reverser au Trésor Public une fraction de la TVA ayant grevé lesdites immobilisations. La Collectivité doit reverser au délégataire le montant de cette régularisation mais peut, simultanément, faire valoir ses droits au remboursement correspondant auprès du Fonds de Compensation de la TVA.

Sort des biens de retour

Les biens de retour listés à l'inventaire détaillé ci avant seront remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat

Sort des biens de reprise

Les biens de reprise listés à l'inventaire détaillé ci avant seront, si elle le souhaite, remis à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

Remarque : Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, le délégataire 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

Différentes modalités pratiques liées à la facturation et au recouvrement devront être arrêtées conjointement entre la Collectivité et son délégataire pour permettre à celui-ci d'encaisser normalement l'ensemble des sommes qui lui resteront dues par les usagers après la fin du contrat (volumes consommés mais non encore relevés à cette date, encours clients,...).

En outre, dans la mesure où les surtaxes sont reversées à la Collectivité sur la base des montants facturés aux usagers et non pas des montants effectivement encaissés par le délégataire, des régularisations seront à prévoir à ce titre en faveur de ce dernier.

Mainlevée des garanties

Le cautionnement / la garantie à première demande constitué(e) en application du contrat au bénéfice de la Collectivité sera libéré(e) dans les conditions prévues au contrat.

Dépôts de garantie

Les dépôts de garantie restant dus aux abonnés font l'objet du contrat.

² conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du CGI précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

³ ce qui est le cas d'une Collectivité reprenant en régie directe sans opter pour la TVA un service d'eau de moins de 3000 habitants ou un service d'assainissement

Dispositions de fin de contrat relatives au programme d'investissements en premier établissement [et /ou] au renouvellement

Le contrat a institué des dispositions spécifiques susceptibles de générer des flux financiers en fin de contrat.

Un fonds contractuel d'investissement a été créé, alimenté par une dotation et débité des dépenses d'investissements de l'exercice. Le contrat stipule qu'un éventuel solde créditeur serait reversé à la Collectivité, tandis qu'un éventuel solde débiteur [...]

IV.4.1. Dispositions applicables au personnel

Concernant les engagements en matière de personnel, il convient d'analyser et d'appliquer les dispositions de nature légale, contractuelle ou conventionnelle indiscutablement applicables, en se projetant au terme normal du contrat conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables.

Ces engagements présentent de fortes spécificités :

- ils évoluent largement 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,
- ils dépendent, au plan juridique, des futurs choix d'organisation que retiendra la Collectivité
- ils sont enfin soumis à une jurisprudence fluctuante.

Convention collective des salariés de l'entité "Veolia Eau - Générale des Eaux »

Les salariés de l'entité " Veolia Eau - Générale des Eaux " bénéficient de la Convention Collective Nationale des entreprises des services d'eau et d'assainissement du 12 avril 2000 (CCN), d'accords collectifs spécifiques en fonction de leur entreprise de rattachement , ainsi que d'accords conclus dans le cadre de l'Unité Economique et Sociale " Veolia Eau - Générale des Eaux " et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation , la protection sociale (mutuelle / prévoyance) ou encore l'harmonisation des régimes de retraites complémentaires des sociétés de l'UES.

Principaux impacts en fin de contrat de la Convention collective

Lorsque les conditions d'application de l'article L.122-12 § 2 du code du travail sont réunies⁴, le transfert de personnel est opposable à tous, employeurs (publics ou privés) et salariés.

Sinon, les dispositions relatives aux modalités de transfert des contrats de travail sont régies par les articles 2.5.2 et 2.5.4 de la Convention Collective Nationale (CCN) visée ci avant⁵.

Ces dispositions ne s'appliquent toutefois qu'aux entreprises adhérentes à la FP2E (ex SPDE), signataires de la CCN. En revanche pour les entreprises non adhérentes à la FP2E, les dispositions de l'article 2.5.2 ne leur sont pas opposables.

Lorsque l'article L. 122-12 est applicable, la loi ne prévoit pas de modalités particulières d'application ; il est recommandé dans ce cas de proposer au sortant ou à l'entrant d'appliquer volontairement les modalités pratiques prévues par l'article 2.5.2 de la CCN à titre de guide méthodologique.

Pour les cas où ni l'article L. 122-12, ni l'article 2.5.2 de la CCN ne s'appliquent, les parties peuvent également convenir d'opter pour une application volontaire des modalités de transfert prévues par l'article 2.5.2 de la CCN.

⁴ L'applicabilité de l'art L 122 .12 dépend des situations de fait au regard des critères jurisprudentiels en cours et reste soumise à l'appréciation souveraine des tribunaux. On peut rappeler à titre d'information que, à ce jour, pour qu'il y ait application de l'art L 122.12, il est nécessaire qu'il y ait transfert d'une entité économique autonome, conservant son identité, dont l'activité est poursuivie ou reprise.

⁵ Dans toutes les situations où L 122.12 ne s'applique pas, il conviendra de s'assurer de l'accord formel du personnel concerné par le transfert.

Il conviendra donc en temps utile de convenir avec la Collectivité de l'applicabilité de ces différentes dispositions.

Autres dispositions légales indiscutablement applicables

- jurisprudence sur l'article L. 122-12
- maintien des accords collectifs applicables au personnel transféré en application de l'article L. 122-12 jusqu'à l'entrée en vigueur d'un nouveau texte et dans la limite d'un an (L. 132-8 alinéa 7 du code du travail). Au delà, et à défaut de la conclusion d'un accord collectif d'adaptation chez l'entrant, il y aura maintien des avantages individuels acquis en application des accords en vigueur chez le sortant avant le transfert.

Effectif transférable en fin de contrat et masse salariale afférente

La liste des agents⁶ susceptibles d'être concernés par un éventuel transfert en fin de contrat peut varier sensiblement en cours d'exécution (mutations, turn-over, changements d'organisation du délégataire, mais aussi événements de la vie personnelle des salariés...). A titre indicatif, à l'approche de la fin du contrat, un calcul de l'effectif transférable au sens de la CCN sera communiqué à la Collectivité, ainsi qu'une estimation de la masse salariale afférente. Pour permettre la meilleure mise à jour des éléments remis, cet état prévisionnel fait, cette première année, l'objet d'un envoi séparé.

Comptes entre employeurs successifs

En l'absence de clauses contractuelles contraires, 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 13^{ème} mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos 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,...

Cas particulier du passage en Régie

Il est ici renvoyé aux dispositions légales et réglementaires concernant les divers cas possibles : Service Public Administratif ou Service Public Industriel et Commercial (SPIC), Régie directe ou Régie à personnalité morale utilisant des personnels de statuts divers,...

IV.4.2. Autres dispositions

Les moyens mis en œuvre par le délégataire pour exécuter les missions qui lui sont confiées sont présentés au chapitre 1 du présent rapport.

⁶ 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.

Chapitre V Les Annexes

V.1. Le 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.

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 14 001 : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche environnementale effectuée par le délégataire

Certification ISO 9 001 (2000) : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche assurance qualité effectuée par le délégataire

Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié : 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 du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié : 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 du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié : 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 : 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 : population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. Dans le présent document, cette population est présentée avec double compte à partir de l'année 2007 incluse. Le terme « total majoré » signifie qu'est prise en compte la population fictive, authentifiée annuellement par arrêté ministériel et publiée par l'INSEE. En matière d'assainissement, on distingue la population de la zone d'assainissement collectif et celle de la zone d'assainissement non collectif, selon le zonage préalablement défini par la Collectivité.

Indice de 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 (arrêté du 2 mai 2007) : 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 (arrêté du 2 mai 2007) : 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 décembre 1994 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 décembre 1994 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 à 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

Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (arrêté du 2 mai 2007) : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 140, les éléments indiqués au point B suivant n'étant pas pris en compte si la somme des éléments mentionnés au point A n'atteint pas 100.

A – Éléments obligatoires pour l'évaluation de la mise en œuvre du service public d'assainissement non collectif

+ 20 : délimitation des zones d'assainissement non collectif par une délibération

+ 20 : application d'un règlement du service public d'assainissement non collectif approuvé par une délibération

+ 30 : mise en œuvre de la vérification de conception et d'exécution des installations réalisées ou réhabilitées depuis moins de huit ans

+ 30 : mise en œuvre du diagnostic de bon fonctionnement et d'entretien des autres installations

B – Éléments facultatifs du service public d'assainissement non collectif

+ 10 : existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire l'entretien des installations

+ 20 : existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire les travaux de réalisation et de réhabilitation des installations

+ 10 : existence d'un service capable d'assurer le traitement des matières de vidange
(arrêté du 2 mai 2007)

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 : 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)

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 : 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 débordement d'effluents dans les locaux des usagers : 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 : 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 : 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 : 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)

V.2. Le délégataire

Notre organisation repose sur différents niveaux opérationnels qui chacun, quotidiennement, apporte leur contribution dans l'exercice des missions qui nous sont confiées.

La réponse à chaque exigence du service est apportée au niveau le plus adapté, car cette organisation est à la fois décentralisée et mutualisée : les agences locales offrent la proximité à nos clients, les services de l'échelon régional gèrent les fonctions support et les services centraux assurent des missions permanentes d'assistance à caractère d'expertise et de contrôle.

V.2.1. L'Agence

Agence de Lorraine Sud



UN PARTENAIRE POUR LES COLLECTIVITÉS LOCALES

Bénéficiant de l'appui du Centre Opérationnel de Nancy dont elle dépend, l'agence Lorraine Sud est un interlocuteur privilégié pour les collectivités locales. Ce service de proximité permet de répondre à des besoins spécifiques dans les plus brefs délais.

Ainsi, l'agence de Lorraine Sud assure l'exploitation, la production et la distribution d'eau potable pour le compte de collectivités locales, ainsi que la collecte et le traitement de leurs eaux usées.

Une équipe de professionnels

L'effectif de l'agence est de 59 personnes. Constituée de cadres, de techniciens et d'agents spécialisés en réseaux eau potable et assainissement, et en traitement d'eau potable et des eaux usées.

L'agence emploie également des électromécaniciens, des automatismes, des releveurs, des chargés de clientèle, l'agence de Lorraine Sud fait ainsi profiter les collectivités locales des compétences multiples et des savoir-faire de ses équipes.

Un équipement technique pour un service qui allie performance et sécurité :

VÉHICULES D'INTERVENTIONS :

2 camions grue, 4 camions benne, 2 remorques hydrocureuses haute pression, 19 fourgons ateliers, 17 véhicules légers d'intervention rapide, 1 camion combiné hydrocureur

MATÉRIEL DE CHANTIER :

2 camions grue, 5 mini-pelles, 5 compresseurs, 10 marteaux-piqueurs, 6 foreuses horizontales (fusées), 12 pompes de chantier

ENGINS DE COMPACTAGE :

6 Dames mécaniques, 4 Plaques vibrantes

OUTILLAGE SPÉCIFIQUE :

Détection et localisation des fuites sur réseau, 2 corrélateurs acoustiques, détecteurs individuels, prélocalisateurs de fuites obturateurs, débitmètres, appareils de prise en charge, détecteurs de canalisations, détecteurs de gaz toxiques, détecteurs de métaux (bouche à clé), carotteuse pour branchements assainissement

SUIVI DE LA QUALITÉ DE L'EAU :

Analyseurs de chlore résiduel portables, Turbidimètres portables Spectrophotomètres portables

1 rue du Capitaine
Marchal, 54390 Frouard
Tél: 03 83 49 93 75
Fax : 03 83 23 78 59



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



Jean BOMBARDIERI
Chef de l'agence Lorraine Sud

L'AGENCE POSSÈDE 3 UNITÉS
QUI SONT GÉRÉES PAR :

- > Frédéric GEORGES,
responsable de l'Unité
de Toul
- > Patrick VIGNOT,
responsable de l'Unité
de Lunéville
- > Gilles AUBRIOT,
responsable de l'Unité
Process

Agence de Lorraine Sud

Quelques chiffres :

> EAU POTABLE :

104 123 habitants desservis dans 43 communes
6 057 880 m³ distribués par an
22 installations de production d'eau potable
1 002 km de réseau (branchements et canalisations)
24 425 branchements
56 réservoirs

> ASSAINISSEMENT :

49 531 habitants desservis sur 15 communes
4 163 026 m³ assainis par an
8 usines de dépollution des eaux usées
352 km de réseau
39 postes de refoulement et de relèvement

LA DÉMARCHE QUALITÉ



Certification iso 9001 version 2000 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.

Certifié ISO 14001 par



La station d'épuration de la Communauté de Communes du Lunévillois, soit 33 000 équivalents habitants, est certifiée iso 14001 pour le système de management environnemental visant à protéger le milieu naturel.

Un poste LERNE (serveur central) gère en continu

l'ensemble des sites équipés de télégestion ou de téléalarme. En cas d'anomalie constatée sur les ouvrages télésurveillés, 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.

L'agence de Meurthe-et-Moselle Sud s'engage pour une gestion efficace du service d'eau potable et (ou) d'assainissement auprès des communes suivantes :

Atton, Bayon, Bienville-la-Petite, Blenod-lès-Pont-à-Mousson, Bonviller, Bouxières-aux-Dames, Bouxières-sous-Froidmont, Bruley, Chaudeney-sur-Moselle, Colombey-les-Belles, Commercy, Crion, Ecrouves, Einville-au-Jard, Frouard, Gondreville, Jolivet, Lesménils, Lucey, Lunéville, Marbach, Maron, Morville-sur-Seille, Mousson, Pagny-Derrière-Barine, Pompey, Raville-sur-Sânon, Richardmémil, Rosières-Aux-Salines, Saint-Mihiel, SIE Einville au Jard, SIE Obron Moselle, Sionviller, Syndicat des Eaux d'Atton, Toul, Usine de traitement des eaux usées Communauté de communes du Lunévillois, Usine de traitement des eaux usées Communauté de communes du Toullois, Vignot, Villey-St-Etienne, Virecourt.



Le Centre Opérationnel de Nancy



UNE FORCE DE COORDINATION

Le Centre Opérationnel de Nancy est un des cinq centres de Veolia Eau Région Est.

Situé à Vandœuvre-lès-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 3 entités dont il coordonne les activités : l'agence de Lorraine Sud, l'agence des Vosges, et l'agence de la Haute-Marne.

Il peut à tout moment recourir aux moyens centraux de Veolia Eau qu'il s'agisse de moyens techniques (mise à disposition d'unités mobiles de traitement de l'eau ou des boues), ou qu'il s'agisse de l'expertise des centres de recherche, des laboratoires ou des différents services administratifs.

30, rue du 8^{ème} Régiment
d'artillerie - B.P. 53
54 502 Vandœuvre-lès-Nancy
Tél. : 03 83 15 83 00
Fax : 03 83 15 83 09



Pascal LANDON
Chef du Centre Opérationnel
de Nancy



Jean-Yves Ferrand
Adjoint au Chef du Centre
Opérationnel de Nancy

Tout savoir sur le Centre Opérationnel en chiffres

> 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



La Direction Régionale Est



LA DIRECTION RÉGIONALE EST REGROUPE L'ENSEMBLE DES SERVICES FONCTIONNELS.

Ainsi, ces services, 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.

- > **Le Service Technique** est 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 Moyens Généraux** 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 de moyenne capacité.
- > **Le Service Ressources Humaines** 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 1000 collaborateurs que compte la Région Est.
- > **Le Service Juridique** se positionne comme conseil juridique en matière de contrats publics et 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.

103 rue aux Arènes
BP. 60045
57003 Metz cedex 1



Serge CAVELIUS
Directeur Régional



Pascal LORGERON
Directeur Régional Adjoint

CHIFFRES CLÉS :

- 180 millions d'euros de chiffre d'affaires
- 450 contrats de service public
- 450 000 clients
- 1,6 millions d'habitants desservis en eau potable
- 10 000 km de réseau géré en eau potable
- gestion de 67 usines de traitement d'eau potable dont 20 usines de traitement complet
- 1,7 millions d'habitants assainis
- gestion de 96 stations de dépollution des eaux usées

La Direction Régionale Est

> **Le Service Clientèle** 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.

> **Le Service Qualité et Sécurité** 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 Communication** 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** 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 et édite des consignes d'achat qui sont diffusées pour application, et réalise le suivi des fournisseurs qualifiés.

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



Accréditation laboratoire

Le recours à un laboratoire accrédité 24 h sur 24 h atteste de notre capacité à réaliser des analyses dans le domaine de l'assainissement, selon les protocoles normalisés.

V.2.2. Certification « Assurance qualité »

Toutes nos agences locales sont certifiées ISO 9001 (version 2000), ce qui atteste de leur engagement dans une démarche d'amélioration continue du service aux clients, régulièrement audité par un organisme indépendant. Cette certification a été obtenue en 2002.

V.2.3. Hygiène-sécurité-conditions de travail

Le 9 décembre 2008 a été signé avec l'ensemble des organisations syndicales un accord sur la prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail. Concrètement, il s'agit de favoriser les démarches collectives par une organisation en réseau animée par un département Prévention, Santé et Sécurité au Travail, de mieux identifier sur le terrain les risques pour renforcer leur prévention, d'inclure systématiquement un volet santé / sécurité dans la formation, les entretiens professionnels et les suivis d'activité.

V.3. Les nouveaux textes de référence

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.

V.3.1. Gestion des services publics locaux

Rapport du maire

Une circulaire interministérielle⁷ précise les modalités pratiques de mise en œuvre et d'interprétation des nouveaux indicateurs du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement, dit également « rapport du maire », institués par le décret n° 2007 – 675 du 2 mai 2007 (cf. notre Rapport Annuel du Délégué 2007).

Les collectivités locales doivent publier ces indicateurs à partir de 2009 pour l'exercice 2008.

VEOLIA EAU, en qualité d'adhérente à la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E), s'engage à fournir dans le Rapport Annuel du Délégué les données de son ressort. Les dispositions contractuelles correspondantes sont à préciser par avenant.

Part fixe de la facture d'eau

Une circulaire⁸ précise les modalités du plafonnement de la part non proportionnelle de la facture d'eau des logements institué par l'arrêté du 6 août 2007 (cf. notre Rapport Annuel du Délégué 2007).

Le dispositif de plafonnement entre en vigueur au 21 septembre 2009.

Les plafonds seront respectivement ramenés de 40% à 30% et de 50% à 40% au 1^{er} janvier 2010 et les collectivités disposeront d'un nouveau délai de 2 ans pour se mettre en conformité.

⁷ **Circulaire n°12/DE du 28 avril 2008** relative à la mise en œuvre du rapport sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement en application du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007 (non publiée).

⁸ **Circulaire du 4 juillet 2008** présentant les modalités de calcul du plafond de la part non proportionnelle au volume d'eau consommé (ou part fixe) de la facture d'eau (non publiée). **Décret n°2008-884 du 2 septembre 2008** relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme (JO du 3). **Arrêté du 2 septembre 2008** relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme.

Impayés : modalités de relance et d'information des services sociaux

Les modalités de relance⁹ et de suspension de la fourniture d'eau en cas d'impayé et les modalités d'information des services sociaux sont soumises à une nouvelle procédure très précise (deux relances par courrier avant coupure). Des dispositions particulières sont prévues pour les bénéficiaires d'aides du Fonds de Solidarité pour le Logement ou d'un tarif social.

Cette procédure est entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2008.

Nouvelles redevances : facturation et recouvrement

La facture d'eau¹⁰ doit désormais faire apparaître distinctement, dans la rubrique "Organismes publics" les redevances « lutte contre la pollution » (agence de l'eau), « modernisation des réseaux de collecte » (agence de l'eau), et « Voies Navigables de France » (VNF).

Les déclarations des sommes encaissées à produire au titre des années 2008 et 2009 font l'objet de modes de calcul dérogatoires aux dispositions prévues par le code de l'environnement¹¹.

La redevance pour modernisation des réseaux de collecte est perçue par l'agence à l'émission de la facture et non à l'encaissement¹².

Taux réduit de TVA pour l'élimination des boues d'épuration

Les opérations d'élimination des boues d'épuration faisant désormais partie du service public d'assainissement (art. L.2224-7 et L.2224-8 du CGCT modifiés par la LEMA), elles peuvent donc être soumises aux taux réduit de TVA (5,5%)¹³.

Récupération des eaux de pluie

Les eaux de pluie récupérées à l'aval des toitures inaccessibles peuvent être utilisées, à l'extérieur, pour l'arrosage des espaces verts en dehors des périodes de fréquentation du public et, à l'intérieur, pour les toilettes, le lavage des sols, et, à titre expérimental, pour le lavage du linge sous réserve d'un dispositif de traitement de l'eau adapté¹⁴.

Ces usages sont interdits dans les établissements de santé, d'hébergement de personnes âgées, les cabinets médicaux, les laboratoires d'analyses médicales, les crèches et écoles maternelles et élémentaires...

L'installation et l'utilisation de ces équipements ne doit présenter aucun risque de contamination des réseaux de distribution d'eau potable, et, d'une manière générale, aucun risque pour la santé humaine.

Les utilisateurs d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent mettre en place un système d'évaluation du volume d'eau ainsi utilisé, pour permettre le calcul de la redevance d'assainissement, cette évaluation devant être déclarée en mairie. Un crédit d'impôt¹⁵ est accordé sous cette réserve.

Les équipements existants à la date du 29 août 2008 doivent être mis en conformité dans un délai d'un an, soit le 29 août 2009 au plus tard.

Le contrôle des installations par les agents du service de distribution d'eau potable est réalisé dans les mêmes conditions que pour les puits domestiques (cf rubrique ci après).

⁹ **Décret n° 2008-780 du 13 août 2008** relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

¹⁰ **Arrêté du 22 février 2008** modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées.

¹¹ **Décret n° 2008-761 du 30 juillet 2008** relatif aux modalités de recouvrement de la redevance pour pollution de l'eau d'origine domestique et de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte due par les usagers domestiques.

¹² **Loi n°2008-1443 du 30 décembre 2008** de finances rectificative pour 2008, article 131.

¹³ **Economie - JO Sénat 21 août 2008.**

¹⁴ **Arrêté du 21 août 2008** relatif à la récupération des eaux de pluies et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments

¹⁵ **Arrêté du 3 octobre 2008** pris pour l'application de l'article 200 quater du code général des impôts relatif aux dépenses d'équipements de l'habitation principale et modifiant l'article 18 bis de l'annexe IV à ce code

Déclaration des puits domestiques

Tout dispositif de prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique doit être déclaré en mairie au plus tard un mois avant le début des travaux¹⁶. La déclaration doit être faite par le propriétaire de l'ouvrage ou par son utilisateur. La pose d'un compteur volumétrique est obligatoire.

Les modalités de contrôle et son tarif sont fixés par le règlement de service¹⁷. Le service adresse au maire avant le 1^{er} avril de chaque année un bilan des contrôles effectués au cours de l'année précédente. Le service peut fermer le branchement d'eau potable si la protection du réseau public contre des risques de pollution par l'ouvrage privé n'est pas garantie et si l'abonné n'exécute pas les mesures prescrites après une mise en demeure.

Le décret entre en vigueur le 1^{er} janvier 2009.

Numéro d'appel du service

Les professionnels de l'eau doivent mettre en place un numéro de téléphone non surtaxé¹⁸ (ce qui ne veut pas dire gratuit) pour recevoir les appels des consommateurs concernant la bonne exécution d'un contrat ou une réclamation. Ce numéro doit être indiqué dans le contrat et la correspondance.

Cette disposition prend effet le 1^{er} janvier 2009 et est applicable aux contrats en cours à cette date.

Fonds de solidarité en cas de catastrophe naturelle

Des aides exceptionnelles peuvent être accordées pour réparer les dégâts causés par des événements climatiques ou géologiques graves, notamment aux digues, réseaux de distribution et d'assainissement de l'eau, stations d'épuration et de relevage des eaux, appartenant aux collectivités locales, et dont les dégâts sont compris entre 150 000 et 4 000 000 euros HT¹⁹.

Le montant maximal du concours est au plus égal à 40% du montant des réparations.

Responsabilité environnementale

Les exploitants dont les activités risquent de causer de manière imminente ou auront causé des dommages à l'environnement d'une certaine gravité pour la santé humaine ou d'un point de vue écologique (sols, eaux, espèces et habitats protégés) seront soumis à l'obligation de prévenir ou de réparer lesdits dommages²⁰. Le nouveau régime consacre juridiquement le principe « pollueur- payeur » et reconnaît également le préjudice écologique pur, sur des ressources qui, par nature, ne sont pas susceptibles d'appropriation.

Le préfet sera chargé, au titre d'un pouvoir de police administrative spécial et distinct des pouvoirs de police ICPE, d'imposer aux exploitants les mesures de prévention ou de réparation nécessaires. Les collectivités territoriales et les associations de protection de l'environnement pourront le saisir d'une demande en réparation de dommages causés à l'environnement.

¹⁶ **Décret n° 2008-652 du 2 juillet 2008** relatif à la déclaration des dispositifs de prélèvement, puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau et à leur contrôle ainsi qu'à celui des installations privatives de distribution d'eau potable. **Arrêté du 17 décembre 2008** fixant les éléments à fournir dans le cadre de la déclaration en mairie de tout prélèvement, puits ou forage réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau.

¹⁷ **Arrêté du 17 décembre 2008** relatif au contrôle des installations privatives de distribution d'eau potable, des ouvrages de prélèvement, puits et forages et des ouvrages de récupération des eaux de pluie.

¹⁸ **Loi n°2008-776 du 4 août 2008** de modernisation de l'économie et nouvel **article L.113-4 du Code de la consommation**.

¹⁹ **Décret n° 2008-843 du 25 août 2008** relatif au Fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales et de leurs groupements touchés par des catastrophes naturelles. **Arrêté du 16 septembre 2008** relatif au Fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales et de leurs groupements touchés par des catastrophes naturelles.

²⁰ **Loi n°2008-757 du 1^{er} août 2008** relative à la responsabilité environnementale et à diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de l'environnement ; elle transpose la directive 2004/35 du 21 avril 2004 relative à la responsabilité environnementale.

Aides publiques et mode de gestion des services publics

Le Tribunal administratif de Pau a annulé deux délibérations du Conseil Général des Landes par lesquelles ce dernier accordait des aides en matière d'alimentation en eau potable et d'assainissement aux seules communes rurales gérant en régie ces services publics.²¹

Le juge a ainsi sanctionné l'entrave à la liberté de choix du mode de gestion de leur service public par les collectivités bénéficiaires.

Prescription civile

La réforme de la prescription civile²² à réduit le délai de droit commun à 5 ans. Son point de départ est, non pas la naissance de ce droit, mais la date à laquelle il en prend connaissance ou aurait dû en prendre connaissance, ce point restant à l'appréciation du juge.

Les actions en responsabilité civile contractuelle ou extra - contractuelle sont soumises à la prescription de 5 ans (au lieu, respectivement, de 30 et 10 ans), sauf exception.

V.3.2. Eaux usées & déchets

Contrôle par la police de l'eau de la conformité aux nouvelles prescriptions

Les services de la police de l'eau contrôlent le respect des nouvelles prescriptions imposées par l'arrêté du 22 juin 2007, notamment en matière d'auto surveillance, et prendre le cas échéant des arrêtés complémentaires si elles impliquent des modifications substantielles des ouvrages ou de leurs conditions d'exploitation. Une circulaire en précise les modalités²³.

Ils s'assurent, via les autorisations de déversement, de l'auto surveillance des rejets de substances dangereuses dans le milieu récepteur en vue de les réduire, voire les supprimer, et vérifient que les exploitants de STEP d'une capacité supérieure à 6000 kg/j de DBO5 (1000000 EH) font leur déclaration annuelle des émissions polluantes (Registre des émissions et transferts de polluants)²⁴.

Qualité des eaux de baignade

Les collectivités disposent désormais des éléments nécessaires à la gestion de la qualité de leurs eaux de baignade et à la mise en œuvre de la procédure de classement de ces eaux conformément au dispositif mis en place par la LEMA²⁵. Les catégories de classement sont les suivantes : qualité insuffisante, qualité suffisante, bonne qualité, qualité excellente.

Les communes concernées doivent procéder au recensement de leurs eaux de baignade avant chaque saison balnéaire.

Par ailleurs les eaux de baignade seront certifiées sur la base d'un référentiel commun de gestion et de surveillance de la qualité des eaux de baignade. Les premières labellisations sont attendues dès 2009.

V.3.3. Autres textes

²¹ **TA Pau, 8 avril 2008**, Fédération professionnelle des entreprises de l'eau et Préfet des Landes, n°s 070 1422 et 070 1434.

²² **Loi n°2008-561 du 17 juin 2008** portant réforme de la prescription civile.

²³ **Circulaire du 15 février 2008** ayant pour objet les instructions pour l'application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement ainsi qu'à la surveillance de leur fonctionnement et de leur efficacité, et aux dispositifs d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique supérieure à 1,2 kg/j de DBO5 (non publiée).

²⁴ **Arrêté du 31 janvier 2008** relatif au registre et à la déclaration annuelle des émissions polluantes et des déchets.

²⁵ **Décret n°2008-990 du 18 septembre 2008** relatif à la gestion de la qualité des eaux de baignade et piscines. **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. **Arrêté du 22 septembre 2008** relatif aux règles de traitement des échantillons et aux méthodes de référence pour les analyses d'eau dans le cadre de la surveillance de la qualité des eaux de baignade.

Circulaire du 11 janvier 2008 relative à la consultation du public en 2008 sur les projets de SDAGE, le rapport environnemental et le programme de mesures qui y sont attachés (non publiée).

Circulaire n°6/DE du 15 février 2008 relative à l'application des redevances prévues aux articles L.213-10-1 et suivants du code de l'environnement.

Décret n°2008-171 du 22 février 2008 relatif au seuil prévu par le code général des collectivités territoriales concernant certaines dispositions applicables aux marchés publics et accords-cadres.

Arrêté du 12 mars 2008 et **Arrêté du 22 mai 2008** portant modification de l'arrêté du 15 mai 2007 relatif à la représentation des collectivités territoriales et des usagers aux comités de bassin.

Décret n° 2008-283 du 25 mars 2008 relatif aux frayères et aux zones de croissance ou d'alimentation de la faune piscicole et modifiant le code de l'environnement.

Avis relatif à une consultation du public sur l'eau (JO du 28 mars 2008).

Circulaire du 21 avril 2008 relative aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (non publiée), en application du décret n°2007-1313 du 10 août 2007.

Directive 2008/56/CE du 17 juin 2008, établissant un cadre d'action communautaire dans le domaine de la politique pour le milieu marin, dite directive cadre « Stratégie pour le milieu marin ».

Arrêté du 30 juin 2008 approuvant la convention type relative à la coopération de l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) avec les directions régionales de l'environnement.

Directive 2008/98 du 19 novembre 2008 relative aux déchets (*les boues d'épuration sont concernées car l'épandage agricole est listé dans les opérations de valorisation*)

Arrêté du 2 décembre 2008 modifiant l'arrêté du 25 juillet 1997 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à déclaration sous la rubrique n° 2910 (*contrôle périodique des installations de combustion soumises à déclaration*)

Arrêté du 17 décembre 2008 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées soumises à déclaration sous la rubrique n°1138 (*précisions sur le dossier de déclaration des installations d'emploi ou stockage de chlore soumises à déclaration*)

Décret n° 2008-1346 du 17 décembre 2008 relatif aux procédures européennes d'injonction de payer et de règlement des petits litiges.

Loi n° 2008-1425 du 27 décembre 2008 de finances pour 2009 - *Le service public d'assainissement non collectif peut être subventionné par le budget général de la commune pendant 5 ans, et non plus 4 ans, après sa création (art 123) ; les travaux de réhabilitation des systèmes d'assainissement non collectif par des dispositifs ne consommant pas d'énergie sont éligibles au prêt à taux zéro (art 9) .*

Par ailleurs, une série de décrets a été publiée à fin de l'année 2008 concernant les marchés publics (dématérialisation des procédures, plan de relance économique, relèvement de certains seuils, délai de paiement).

V.4. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation

V.4.1. 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 Délégué 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 2008 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.

1 – CHANGEMENT(S) D'ESTIMATION

Jusqu'au 31.12.2007, la Société comptabilisait, en complément des montants immobilisés au titre du coût des compteurs d'eau effectivement posés au cours de l'exercice, des frais de pose valorisés selon une méthode forfaitaire. A compter du 31.12.2008, le montant des frais de pose des compteurs est valorisé par l'application de critères opérationnels.

En effet, les améliorations continues du système d'informations et de données de gestion permettent désormais d'apprécier avec une meilleure précision les frais de pose des compteurs installés au cours de l'exercice.

Les montants correspondant aux frais de pose de l'année viennent majorer le coût des investissements de l'année et sont donc neutralisés dans la détermination des charges de l'exercice. Ils trouvent leur contrepartie dans une majoration lissée dans le temps des charges économiques calculées attachées aux compteurs.

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 particulier, 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. Les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

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.

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"²⁶.

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).

- 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 temporaire²⁷ dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation²⁸, 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 cours²⁹.

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).

²⁶ 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.

²⁷ C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

²⁸ 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

²⁹ 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.

- 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

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.

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.

- 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 2008 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,33% applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction de sa taille.

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 et charges de renouvellement). 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

- 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 2008 au titre de l'exercice 2007.

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 2008 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2009.

V.5. Données détaillées

V.5.1. Le bilan énergétique détaillé par installation

Usine de dépollution

Usine de dépollution

Usine de dépollution: BOUXIERES AUX DAMES	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	149 212	179 190	192 143	120 477	159 578	32,5%
Energie facturée consommée (kWh)	155 604	187 484	189 173		157 358	
Consommation spécifique (Wh/m3)					380	
Volume pompé (m3)					419 212	
Temps de fonctionnement (h)					8 201	

Poste de refoulement

Poste de refoulement C C LES ARCADES	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	197	177	175	341	175	-48,7%
Energie facturée consommée (kWh)	250	177	175	341	170	-50,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	94	60	70	69	113	63,8%
Volume pompé (m3)	2 100	2 975	2 500	4 950	1 550	-68,7%
Temps de fonctionnement (h)	84	119	100	198	62	-68,7%
Poste de refoulement RUE FOCH	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	13 934	14 787	16 124	15 574	15 756	1,2%
Energie facturée consommée (kWh)	12 903	14 787	16 124	15 574	14 520	-6,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	77	60	57	110	68	-38,2%
Volume pompé (m3)	182 150	244 650	283 600	141 300	232 000	64,2%
Temps de fonctionnement (h)	3 643	4 893	5 672	2 826	4 640	64,2%

V.5.2. Données de synthèse par commune

Ce tableau présente les données concernant les clients particuliers et municipaux. Sont exclues les réceptions d'effluents en provenance d'une autre collectivité.

BOUXIERES AUX DAMES	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre d'habitants desservis	4 124	4 124	4 124	4 158	4 158	0,0%
Nombre de clients	1 528	1 530	1 541	1 550	1 560	0,6%
Assiette de la redevance (m3)	179 427	182 657	174 308	163 934	169 769	3,6%

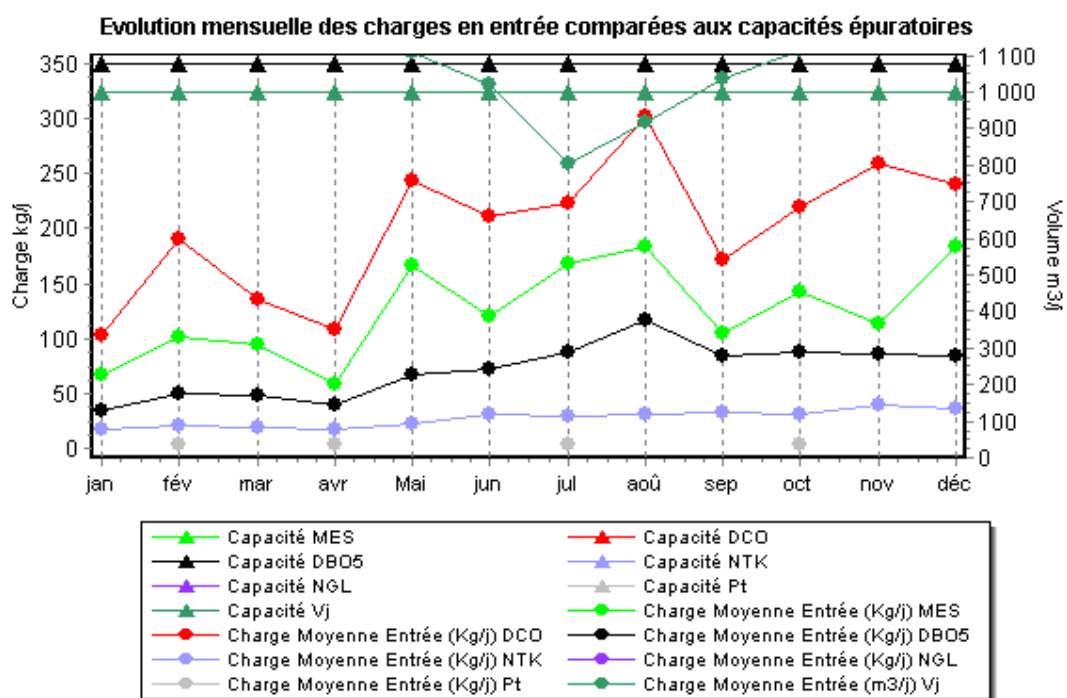
V.5.3. Le bilan de conformité détaillé par usine

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 :

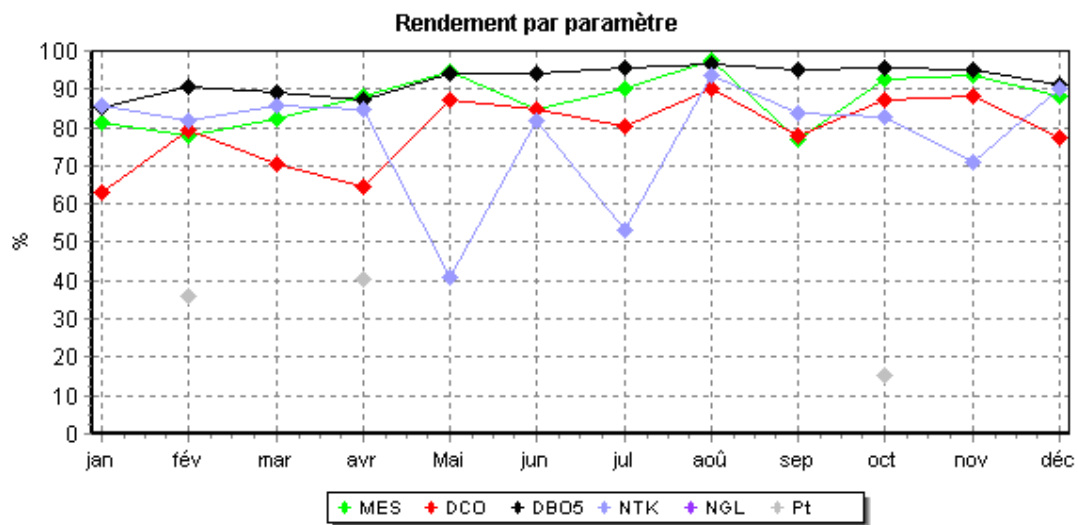
Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Charge (m3/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans
janvier	1 228	1/1	67	-/1	104	-/1	35	0/1	18	-/1		-/1		-/0
février	1 216	1/1	101	-/1	190	-/1	50	0/1	20	-/1		-/1	3	-/1
mars	1 239	1/1	94	-/1	136	-/1	48	0/1	18	-/1		-/1		-/0
avril	1 324	1/1	58	-/1	109	-/1	40	0/1	17	-/1		-/1	3	-/1
mai	1 106	1/1	166	-/1	244	-/1	68	0/1	23	-/1		-/1		-/0
juin	1 021	1/1	120	-/1	211	-/1	72	0/1	32	-/1		-/1		-/0
juillet	802	0/1	168	-/1	223	-/1	88	0/1	30	-/1		-/1	4	-/1
août	919	0/1	184	-/1	301	-/1	116	0/1	31	-/1		-/1		-/0
septembre	1 034	0/1	105	-/1	171	-/1	85	0/1	32	-/1		-/1		-/0
octobre	1 111	0/1	143	-/1	220	-/1	88	0/1	31	-/1		-/1	4	-/1
novembre	1 207	1/1	113	-/1	259	-/1	85	0/1	39	-/1		-/1		-/0
décembre	1 552	1/1	184	-/1	241	-/1	85	0/1	37	-/1		-/1		-/0



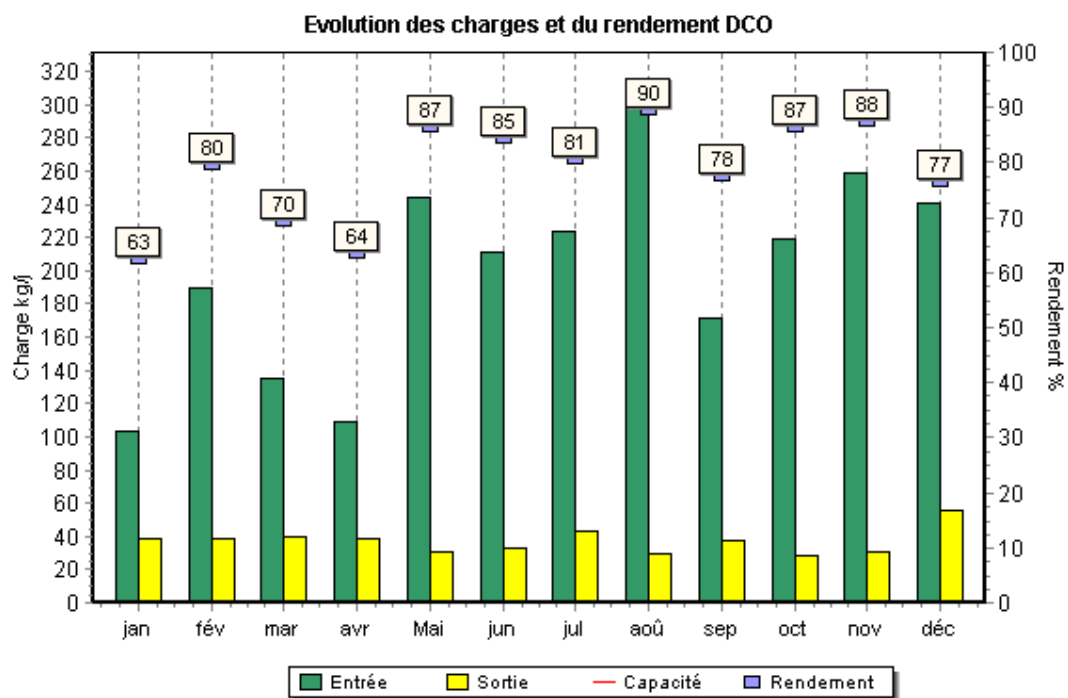
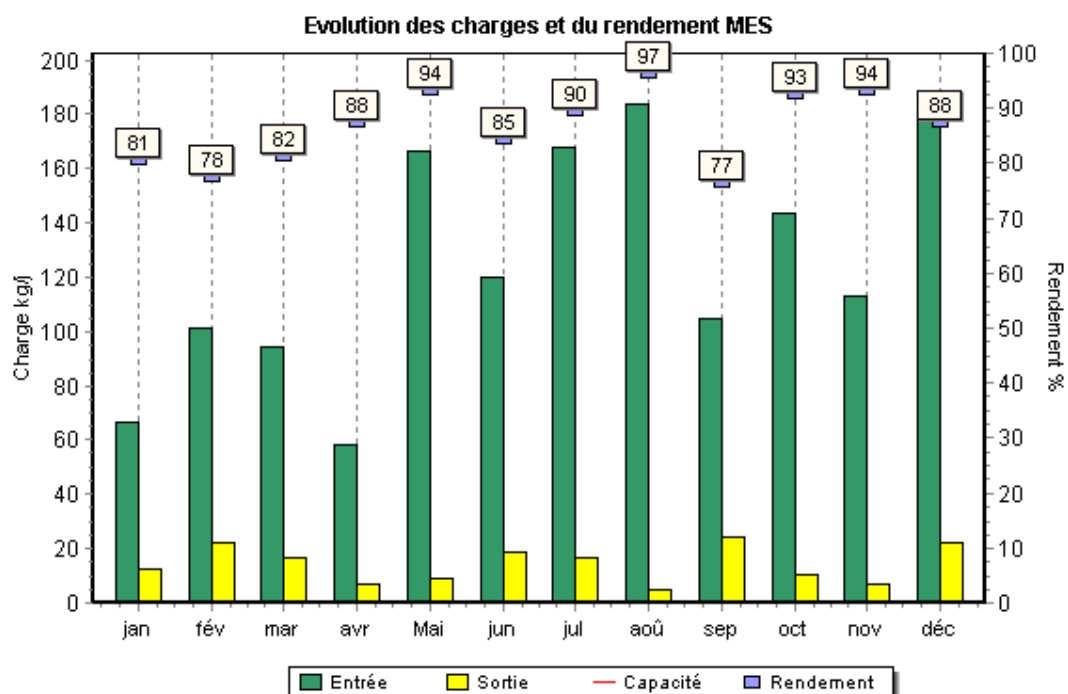
Rendement épuratoire et qualité du rejet dans le milieu naturel

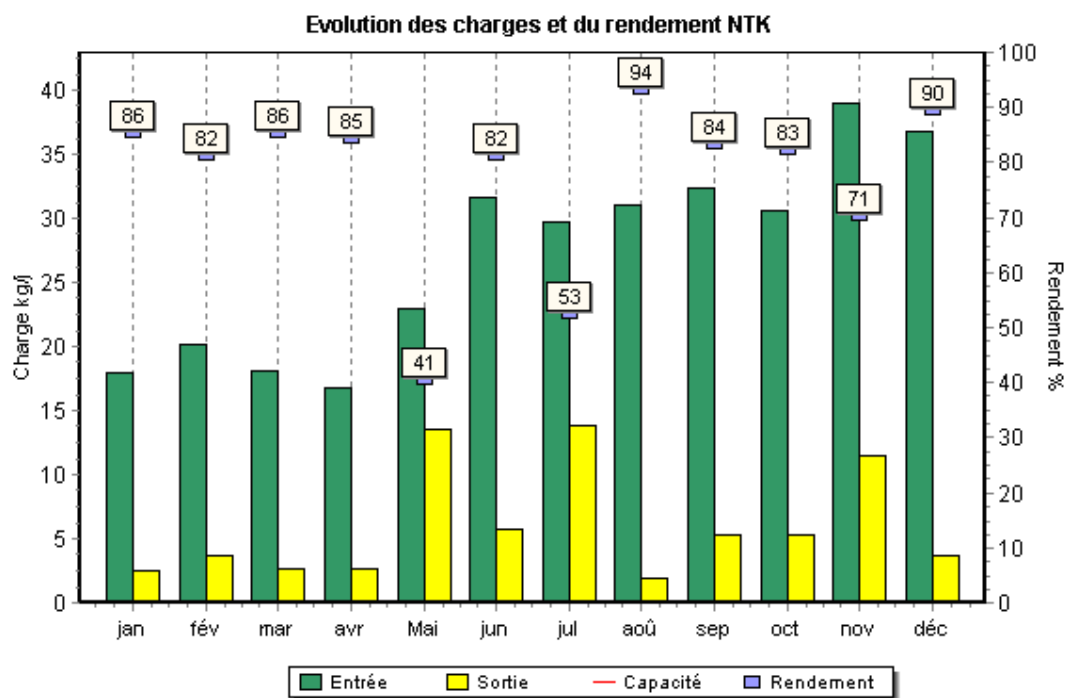
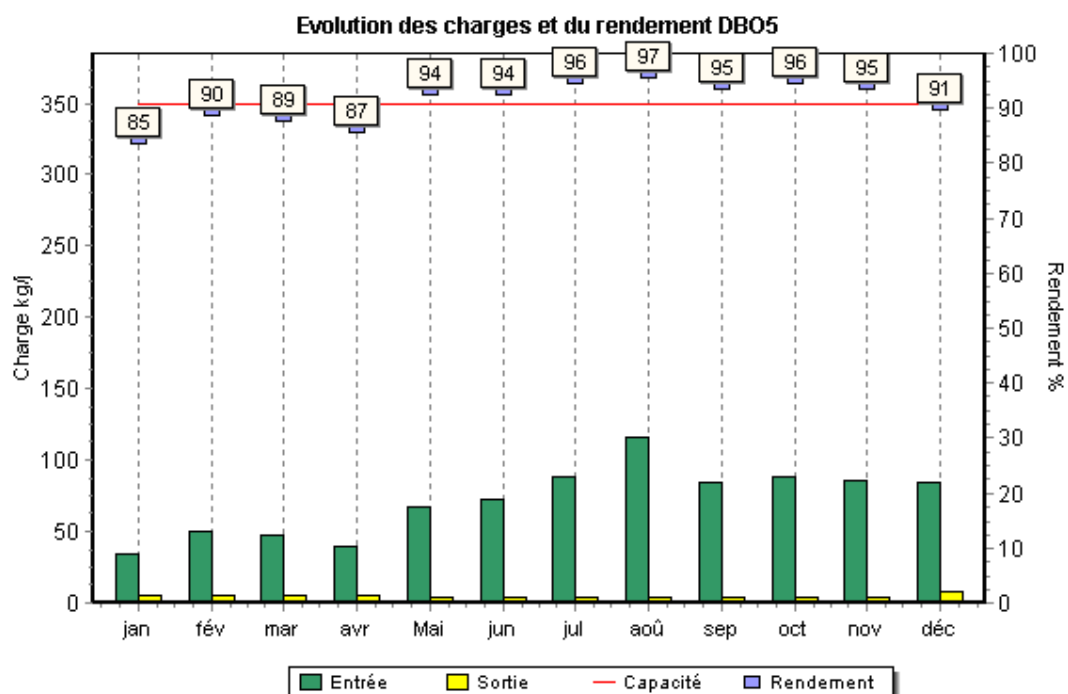
Les charges en sortie et les rendements moyens mensuels sont présentés dans le tableau ci-dessous :

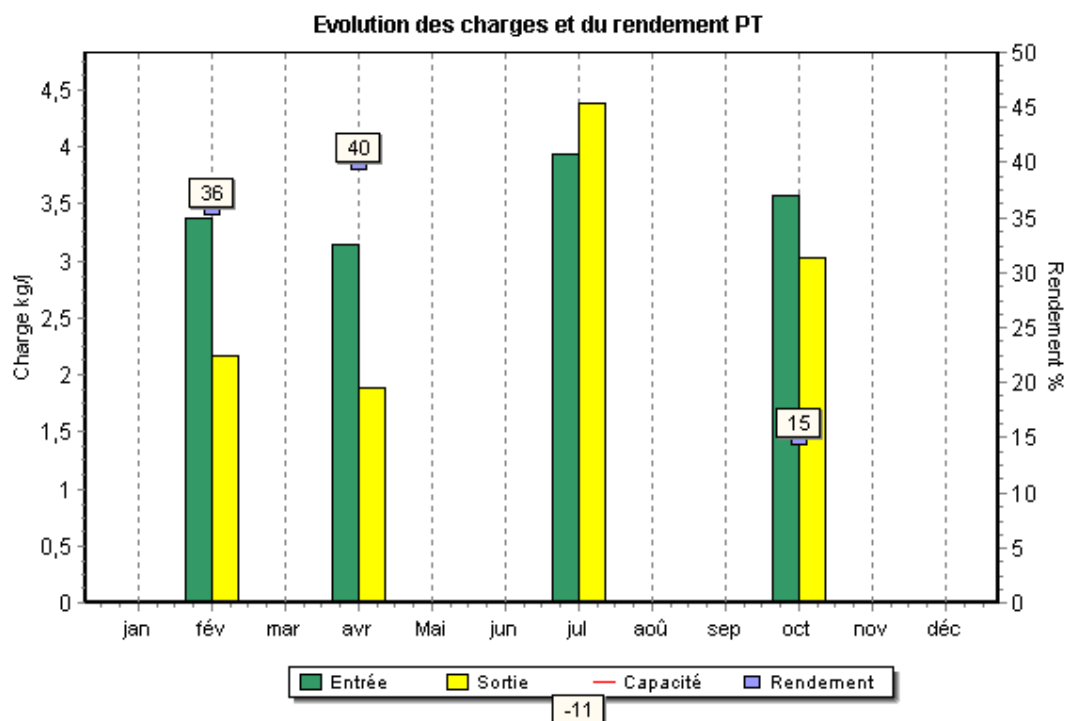
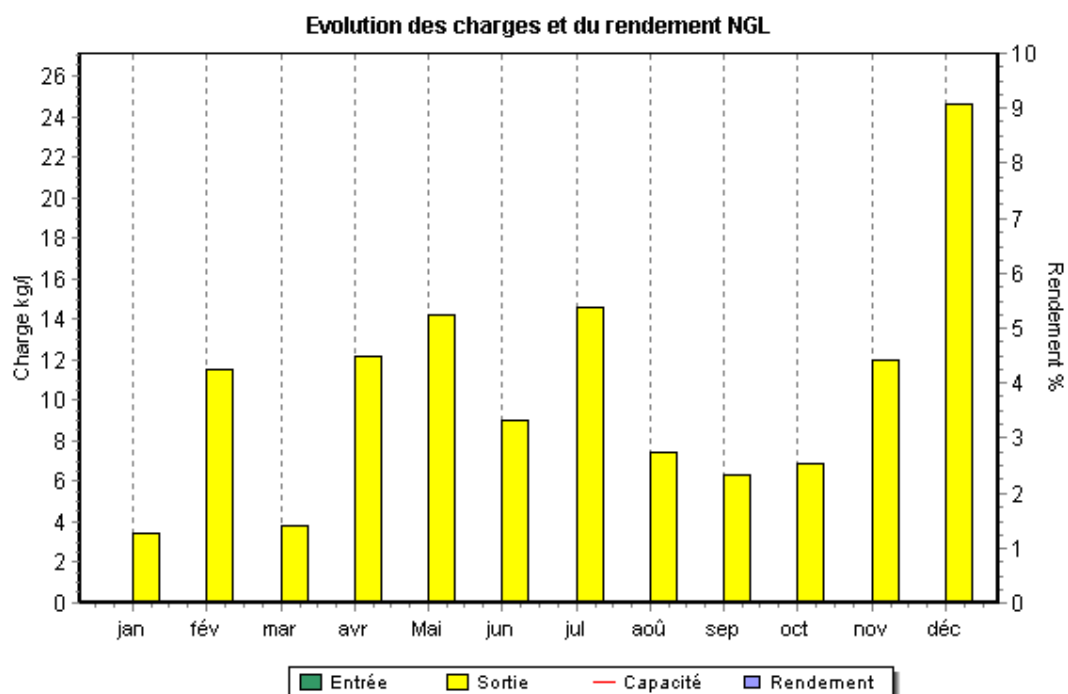
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	12,5	81 %	38,4	63 %	5,1	85 %	2,6	86 %	3,5			
février	22,4	78 %	38,9	80 %	4,7	90 %	3,7	82 %	11,5		2,2	36 %
mars	16,8	82 %	40,1	70 %	5,2	89 %	2,6	86 %	3,8			
avril	6,9	88 %	38,8	64 %	5,2	87 %	2,6	85 %	12,2		1,9	40 %
mai	9,4	94 %	31,2	87 %	4,2	94 %	13,5	41 %	14,2			
juin	18,5	85 %	32,7	85 %	4,4	94 %	5,8	82 %	9,1			
juillet	16,8	90 %	43,5	81 %	4,0	96 %	13,8	53 %	14,6		4,4	-11 %
août	4,7	97 %	29,1	90 %	3,9	97 %	1,9	94 %	7,5			
septembre	24,4	77 %	37,5	78 %	4,4	95 %	5,3	84 %	6,3			
octobre	10,5	93 %	28,7	87 %	3,8	96 %	5,3	83 %	6,8		3,0	15 %
novembre	7,3	94 %	30,8	88 %	4,1	95 %	11,4	71 %	12,0			
décembre	22,1	88 %	55,1	77 %	7,4	91 %	3,7	90 %	24,7			



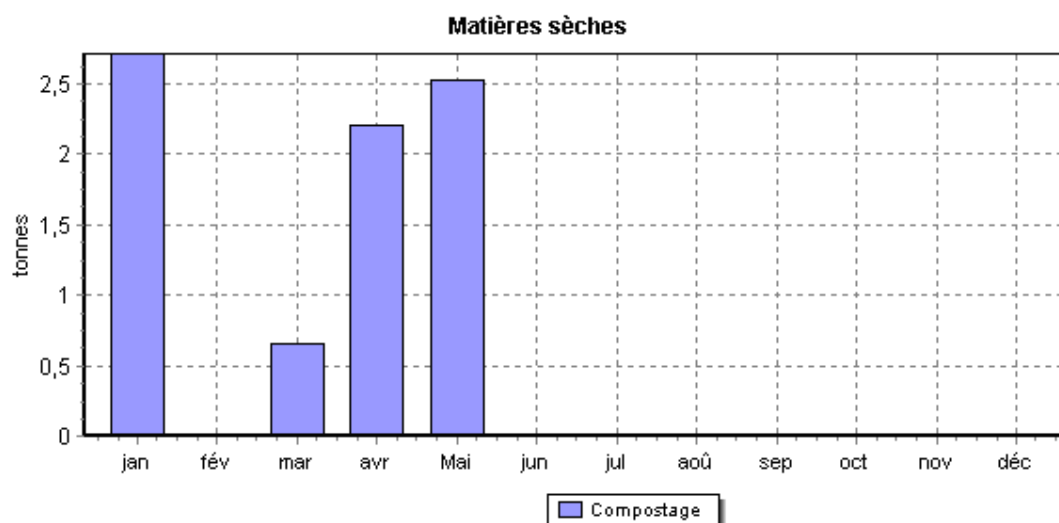
Evolution des charges et du rendement par paramètre







Boues évacuées par mois



V.6. Les factures – type ◀

Facture annuelle type complète, eau et assainissement, toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m³

Facture Standard

Prix en vigueur au **31/12/2008**

Traité 323

COMMUNE DE BOUXIERES AUX DAMES

Document établi le 21/01/2009

Commune : Bouxières Aux Dames (54090)

Profil : Particulier

		Euro		
	Qté	Prix Unitaire HT	Montant HT	Taux TVA
Distribution de l'eau				
Abonnement				
Abonnement (part distributeur)			29.18	5.5 %
Consommation				
Consommation (part distributeur)	120	0.7791	93.49	5.5 %
Consommation (part communale)	120	0.0000	0.00	5.5 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0.0287	3.44	5.5 %
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU			126.11	
Collecte et traitement des eaux usées				
Abonnement				
Abonnement (part distributeur)			17.54	5.5 %
Consommation				
Consommation (part distributeur)	120	0.5825	69.90	5.5 %
Consommation (part communale)	120	0.7447	89.36	5.5 %
TOTAL COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			176.80	
Organismes publics				
(taxes et redevances)				
Redevance pollution	120	0.4240	50.88	5.5 %
Modernisation des réseaux	120	0.3000	36.00	5.5 %
TOTAL ORGANISMES PUBLICS			86.88	
TOTAL HT de la Facture			389.79	
			Euro	
TOTAL TTC de la Facture			411.23	
			Euro	
			<i>Soit</i>	2697.57 F
Prix TTC du m3 hors abonnement			3.02	
			Euro	