

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE

03/07/2015



2014

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE




Commune d'Aiguillon

Une année de performance et de gestion durable de votre service public de l'assainissement (Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

REPERES DE LECTURE

Notre mémoire explicatif intègre différents repères visuels destinés à faciliter sa lecture.

Vous trouverez ci-dessous une explication quant à l'usage de chacun des pictogrammes utilisés.

<i>Repère visuel</i>	<i>Objectif</i>
	<i>Identifier rapidement nos engagements clé</i>
	<i>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</i>
	<i>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</i>

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2014

Dans un marché en profonde mutation, Veolia Eau France s'emploie quotidiennement à faire évoluer ses métiers en plaçant l'innovation et les progrès des nouvelles technologies au cœur de sa stratégie de développement, et en se positionnant comme un véritable partenaire des territoires, grâce à une organisation de proximité tournée vers vos attentes.

Le rapport annuel constitue pour les équipes de Veolia, l'occasion de vous présenter les différentes composantes techniques, économiques, sociales et environnementales qui structurent la gestion de votre service public de l'assainissement. Il constitue ainsi un outil de synthèse et de pilotage intelligent vous permettant de juger et de vous approprier en toute transparence la performance de votre service.

Soyez assurés que nous veillons jour après jour à respecter et renforcer les engagements que nous avons pris dans le cadre du contrat qui nous lie et nous avons à cœur de conserver votre confiance dans nos équipes.

Vos interlocuteurs privilégiés sont à votre disposition pour venir vous présenter en détail le bilan annuel de votre contrat.

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE

Regu le 03/07/2015

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	7
1.1. Le contrat	8
1.2. L'essentiel de l'année 2014	9
1.3. Les chiffres clés de l'année 2014	10
1.4. Le prix du service public de l'eau	12
1.5. Une organisation au service des usagers	13
2. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A VOTRE SERVICE	17
2.1. L'efficacité de la collecte et de la depollution des eaux usées	18
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	27
3.1. L'inventaire des biens du service	28
3.2. La gestion du patrimoine	30
3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir	34
3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine	36
4. LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA	39
4.1. Les services aux clients	40
4.2. Les équipes et moyens au service du patrimoine	44
4.3. L'empreinte environnementale	51
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	55
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	57
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	58
5.2. Le patrimoine du service	60
5.3. Les investissements et le renouvellement	61
5.4. Les engagements à incidence financière	62
6. ANNEXES	65
6.1. Le synoptique du réseau	66
6.2. Le bilan énergétique du patrimoine	67
6.3. Le bilan de conformité détaillé par usine	69
6.4. Annexes financières	75
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	83
6.6. Glossaire	89

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE

Regu le 03/07/2015

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE
Reçu le 03/07/2015



1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

→ **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux

→ **Périmètre du service :** AIGUILLON

→ **Numéro du contrat :** I6451

→ **Nature du contrat :** Affermage

→ **Prestations du contrat :** Dépollution, Gestion clientèle, Refoulement, relèvement, Collecte des eaux usées

→ **Durée du contrat :**

Date de début : 01/01/2008

Date de fin : 31/12/2019

→ **Liste des avenants :**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	10/08/2010	Intégration de 4 postes de relèvement : St Côme Bourg, St Côme Fromadan, Passage et les Videaux.

→ **Les engagements vis-à-vis des tiers :**

Néant

1.2. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) AIGUILLON

LES CHIFFRES DU SERVICE

Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de dépollution	Capacité de dépollution (EH)	Longueur de réseau (km)	Volume traité (m ³)
3 174	1 576	1	4 167	26	159 332

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Réseau :

Diagnostic du réseau et des installations d'assainissement en cours de réalisation.

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Installations :

Voir chapitre 3.3

Réseau :

Détermination des orientations sur le renouvellement des réseaux et des installations en fonction du rapport du diagnostic.

1.3. Les chiffres clés de l'année 2014

Les indicateurs réglementaires devant être fournis par le délégataire sont mis en évidence dans le tableau ci-dessous par leur couleur « rouge ».

PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT		PRODUCTEUR	VALEUR
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m ³ TTC	Délégataire	2,25 Euro/m ³
LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	Non renseigné
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau	Non renseigné
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	50
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	Non renseigné
[P254.3]	Conformité de la performance des équipements d'épuration	Délégataire	88 %
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau	Non renseigné
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégataire	100 %
	Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégataire	100 %
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	100 %
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégataire	1 374
	Nombre de branchements eaux pluviales	Délégataire	272
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	7
	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	26 108 ml
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Délégataire	30
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	38,30 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,00
	Nombre de postes de relèvement	Délégataire	8
	Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	1
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	4 167 EH
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	83
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	6 050 ml
LA DE POLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	159 332 m ³
	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	100 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	1 669 EH
	Volume traité	Délégataire	159 332 m ³
L'EVACUATION DES BOUES ET DES DECHETS		PRODUCTEUR	VALEUR
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	17,3 t MS
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	0 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	11,2 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	33,0 m ³

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION		PRODUCTEUR	VALEUR
[D201.0]	Nombre de communes desservies	Délégataire	1
	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	3 174
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 576
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	1 576
	- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire	0
	Assiette totale de la redevance	Délégataire	151 763 m3
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	151 763 m3
	- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délégataire	0 m3
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	0
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0,00 u/1000 habitants
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,82 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	10
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	600
LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle		Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service		Délégataire	89,27 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux		Délégataire	Non
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement		Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
Certifications ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001		Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité		Délégataire	Oui

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 22 juin 2007

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

En rouge figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSPL (RPQS)

1.4. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE

Le contrat précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat.

DU SERVICE : ROLES

ET RESPONSABILITES

DES ACTEURS

Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'eau repose sur deux parties prenantes clés :

- ▲ L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ▲ L'opérateur : Veolia gère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

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

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de AIGUILLON l'évolution du prix du service de l'assainissement (redevances comprises, mais hors eau) par m³ **[D102.0]** et pour 120 m³, au 1er janvier est la suivante :

AIGUILLON Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2015	N/N-1
Part délégataire			144,82	144,22	-0,41%
Abonnement			31,66	31,54	-0,38%
Consommation	120	0,9390	113,16	112,68	-0,42%
Part communale			68,39	73,18	7,00%
Consommation	120	0,6098	68,39	73,18	7,00%
Organismes publics			27,60	28,20	2,17%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2350	27,60	28,20	2,17%
Total € HT			240,81	245,60	1,99%
TVA			24,09	24,56	1,95%
Total TTC			264,90	270,16	1,99%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,21	2,25	1,81%

LA FACTURE 120 m³

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. Cette dernière représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.

1.5. Une organisation au service des usagers

VOS LIEUX

D'ACCUEIL



SERVICE DU LOT-ET-GARONNE AGEN

1456 avenue de Colmar
47005 AGEN Cedex

Ouvert au public du lundi au vendredi
de 9h00 - 12h 00 & 13h30 - 16h 30

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

☎ 05 61 80 09 02

Prix d'un appel local

SERVICE DE MARMANDE

Avenue Marius Paul Otto
47200 MARMANDE

Ouvert au public du lundi au vendredi
de 9h00 - 12h 00 & 13h30 - 16h 00

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

☎ 05 61 80 09 02



SERVICE DE VILLENEUVE

Rue du Château d'Eau
47303 VILLENEUVE S/ LOT

Ouvert au public du lundi au vendredi
de 9h00 - 12h 00 & 13h30 - 16h 00

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

☎ 05 61 80 09 02



SERVICE DE TONNEINS

28 rue Jean Panno

47400 TONNEINS

*Ouvert au public lundi, mardi, jeudi et vendredi
de 9h00 - 12h 00 & 13h30 - 16h 30*

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

☎ 05 61 80 09 02



SERVICE DE PENNE

Côte de Mounet

47140 PENNE D'AGENAIS

*Ouvert au public du
mardi au vendredi de 8h00 à 9h00*

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

☎ 05 61 80 09 02



TOUTES VOS
DEMARCHES
SANS VOUS
DEPLACER



Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.



Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 810 003 385** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

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



VOS URGENCES

Pour tout débordement, obstruction, incident ou fait anormal, touchant le réseau, un branchement, un poste de relèvement ou une usine de dépollution, nous intervenons jour et nuit.

7 JOURS SUR 7,

24H SUR 24



AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE

Regu le 03/07/2015



2.

LA PERFORMANCE ET
L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A
VOTRE SERVICE

2.1. L'efficacité de la collecte et de la depollution des eaux usées

Le niveau d'efficacité des services d'assainissement résulte de l'alliance de l'expertise des hommes et des femmes, du savoir-faire de Veolia et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

2.1.1. L'EFFICACITE DE LA COLLECTE

→ La maîtrise des entrants

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

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

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis sur le périmètre du service	1 538	1 592	1 582	1 580	1 576	-0,3%

→ Le contrôle des établissements non domestiques

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

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

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

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

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

Chaque année, un plan d'action est défini afin de cibler les établissements à contrôler en priorité dans l'année :

- ◆ A la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes : les services de l'Etat (DRIRE, ARS...) sont souvent à l'origine de la démarche des industriels,

- Après détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues : l'identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution est réalisée.
- Après constats d'anomalies sur le réseau de collecte : plaintes d'usagers, opérations d'autocontrôle du réseau, contrôles de conformité des branchements,
- Sur la base des éléments de l'Agence de l'Eau tels que le type d'activité ou la consommation d'eau.

Le recueil des données tient compte de :

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

Afin de s'adapter aux constatations de terrain, le plan d'action pourra être modifié en cours d'année à la demande de la Collectivité.

→ **Le bilan 2014 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)**

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de conventions de déversement	0	0	0	0	0
Nombre arrêtés d'autorisation de déversement	0	0	0	0	0

→ **La surveillance du réseau de collecte**

Les inspections télévisées des canalisations

Interventions d'inspection et de contrôle	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	0	0	0	502	216	-57,0%
Tests à la fumée (u)	0	0	0	0	0	0%
Tests à l'eau (ml)	0	0	0	0	0	0%

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

La surveillance des déversements, identification des points de rejets

Nombre de points de rejet	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1	1
Nombre de déversoirs d'orage	4	11	11	11	11
Nombre de trop-pleins de postes de refoulement	3	3	3	3	3
Nombre de rejets dans le réseau de collecte d'eaux pluviales	6	6	6	6	6

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

La connaissance fine de ces points de rejet et l'évaluation de la pollution rejetée sont nécessaires pour maîtriser l'impact environnemental du réseau d'assainissement. L'indicateur « Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées » **[P255.3]** (voir définition dans le glossaire

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	50	50	50	50	50

→ Le curage

Le plan de curage préventif et son suivi

Interventions de curage préventif	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	19	31	37	60	53	-11,7%
sur branchements	1	0	0	0	0	0%
sur canalisations	16	21	13	38	38	0,0%
sur accessoires	2	10	24	22	15	-31,8%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	2	10	24	22	15	-31,8%
Longueur de canalisation curée (ml)	2 945	5 160	3 810	6 863	6 050	-11,8%

Les désobstructions

Interventions curatives	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	7	9	62	24	83	245,8%
sur branchements	5	7	49	15	76	406,7%
sur canalisations	2	0	13	9	7	-22,2%
sur accessoires	0	2	0	0	0	
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	0	2	0	0	0	
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	190	0	1 380	720	700	-2,8%

En 2014 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **52,66 / 1000 abonnés**.

Concernant le réseau de collecte, le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage **[P252.2]** permet d'évaluer l'état d'exploitation et d'identifier les défauts structurels et les améliorations prioritaires à apporter.

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km	21,03	21,03	38,26	38,27	38,30	0,1%
Nombre de points concernés sur le réseau	5	5	10	10	10	0,0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	23 765	23 765	26 135	26 133	26 108	-0,1%

2.1.2. L'EFFICACITE DU TRAITEMENT

La performance d'un système d'assainissement se mesure par sa contribution à la préservation de l'environnement. Un système efficace permet de préserver la qualité de l'eau des rivières et des ressources en eau et de produire des boues valorisables. En 2011, Veolia a réalisé une première mondiale industrielle en produisant des bioplastiques à partir de boues d'épuration : une nouvelle forme de valorisation innovante et créatrice de valeur pour les industriels.

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

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

Cet indicateur [P 254.3], qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau, rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur seul les bilans respectant les conditions normales de fonctionnement (CNF) sont pris en compte selon la réglementation en vigueur.

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

Conformité des performances des équipements d'épuration	2010	2011	2012	2013	2014
Performance globale du service (%)	100	100	91	100	88
ST 01 - 4 SEPTEMBRE	100	100	91	100	88

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

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

Conformité des rejets d'épuration	2010	2011	2012	2013	2014
Performance globale du service (%)	100,00	100,00	91,67	100,00	91,67
ST 01 - 4 SEPTEMBRE	100,00	100,00	91,67	100,00	91,67

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

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

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

Veolia est en attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

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

Cet indicateur [P205.3] est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007, ce mode de calcul n'ayant pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport.

En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport annuel, Veolia présente l'indicateur approché – relatif à la conformité réglementaire des rejets - issu de ses registres d'autosurveillance, 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 aux conditions normales de fonctionnement (CNF).

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 le cas échéant.

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral
Performance globale du service (%)	100,00	100,00
ST 01 - 4 SEPTEMBRE	100,00	100,00

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

→ *La performance des usines de traitement du service*

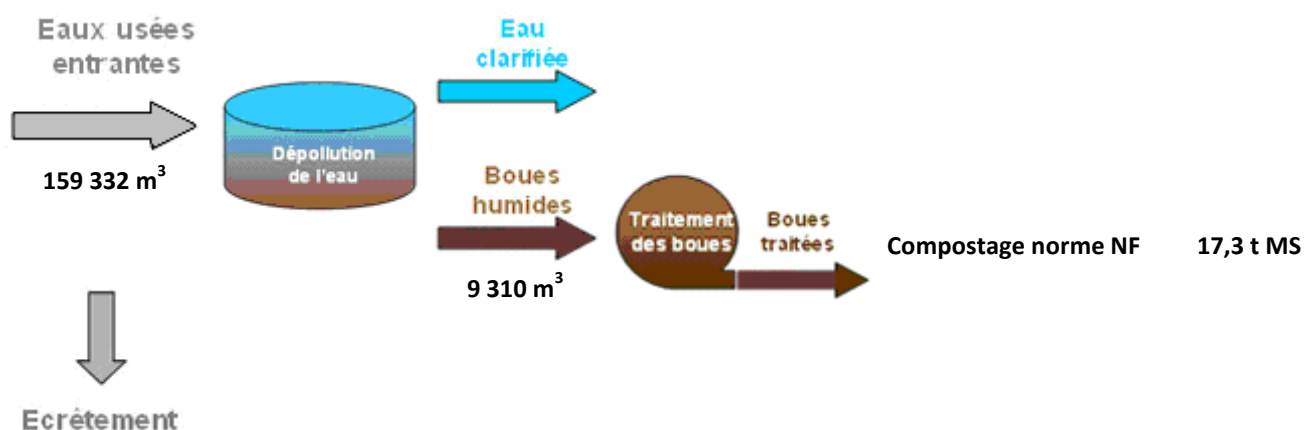
Pour garantir un haut niveau de rendement épuratoire de ses usines une démarche de maintenance préventive assistée par ordinateur a été développée afin de planifier de manière optimisée les tâches d'exploitation courante et les opérations d'entretien. Les files de traitement des eaux usées sont ainsi placées sous étroite surveillance.

Les données de conformité, et notamment les bilans mensuels, sont détaillées en annexe 6.4 du présent document.

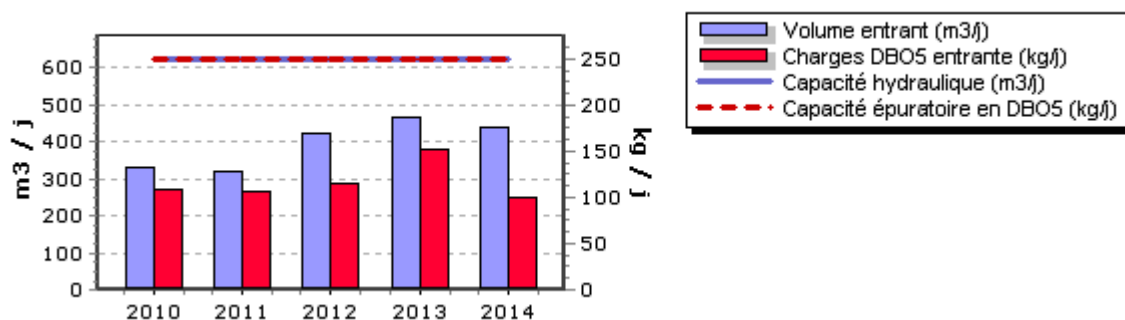
Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'auto surveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 22 juin 2007.

ST 01 - 4 SEPTEMBRE

Les volumes entrants sur le système de traitement s'élèvent pour l'année à 159 332 m³, soit un volume journalier de 437 m³/j. Le maximum atteint est de 1 416 m³/j. Les valeurs sont établies sur la base de 12 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles. Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 250 kg de DBO5 par jour.

**Evolution de la charge entrante sur le système de traitement**

	2010	2011	2012	2013	2014
Volume entrant (m3/j)	329	320	420	463	437
Capacité hydraulique (m3/j)	625	625	625	625	625
Charge DBO5 entrante (kg/j)	109	107	114	152	100
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	250	250	250	250	250

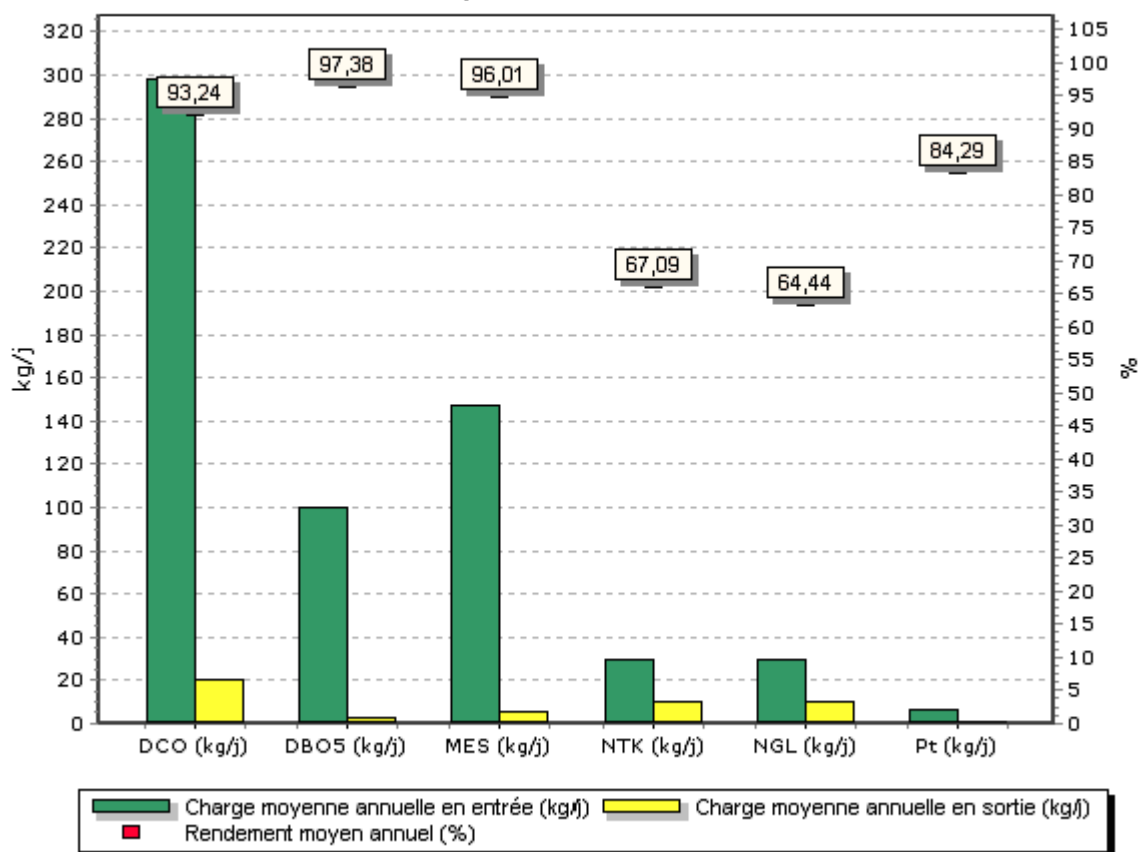


Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement

	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	12	12	12	5	4	5
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	298	100	147	29,7	29,7	6,1
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	20,1	2,6	5,9	9,8	10,6	1,0
Rendement moyen annuel (%)	93,24	97,38	96,01	67,09	64,44	84,29
Prescription de rejet - Rendement minimal par bilan (%)	75,00	70,00	90,00	70,00		
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	46,1	6,0	13,4	22,4	24,2	2,2
Prescription de rejet - Concentration maximale par bilan (mg/l)	125,00	25,00	35,00	40,00		

Les valeurs moyennes observées (concentration, charge et rendement) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription lorsque celle-ci s'applique bilan par bilan. L'évaluation du 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 du système de traitement



Conformité des performances des équipements d'épuration

Cette évaluation ne concerne que les paramètres évalués sur chaque bilan et ne tient pas compte de ceux évalués en moyenne annuelle.

	2010	2011	2012	2013	2014
Pour information, nombre de bilans en CNF (*)	11	11	11	10	8
Nombre de bilans en CNF(**) conformes / nombre de bilans en CNF (%)	100,0	100,0	91,0	100,0	88,0
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	109	107	114	152	100

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

(**) Conditions Normales de Fonctionnement

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

Evaluations réalisées sur la base des bilans en Conditions Normales de Fonctionnement (CNF). Comme précisé dans le guide de définition de la DERU, pour la conformité à la Directive Européenne des usines de moins de 2000 EH notre calcul est réalisé par rapport aux normes fixées dans l'arrêté du 22 juin 2007.

	2010	2011	2012	2013	2014
Conformité à la Directive Européenne	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Conformité à l'arrêté préfectoral	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Boues évacuées

ST 01 - 4 SEPTEMBRE	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Compostage norme NF	145,4	17,3	11,90 %	100,00 %
Total	145,4	17,3	11,90 %	100,00 %

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de boues évacuées selon des filières conformes (%)	100	100	100	100	100

Sous-produits évacués par destination et par an

	2010	2011	2012	2013	2014
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)	5,0	0	2,0	2,0	0
Sables évacués en Centre de stockage de déchets (t)	5,5	2,0	9,8	8,4	11,2
Graisses évacuées vers une autre STEP (m3)	54,0	41,0	43,0	37,0	33,0

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE

Regu le 03/07/2015

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015-0176-DE
Reçu le 03/07/2015



3.

LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE

3.1. L'inventaire des biens du service

L'inventaire des équipements et installations qui constituent le patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Il distingue :

- ◆ les biens financés par la Collectivité et mis à la disposition du délégataire au début et en cours du contrat,
- ◆ les biens financés par le délégataire dans le cadre du contrat en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

L'inventaire englobe les canalisations, les branchements, le matériel électromécanique et le génie civil. Il comporte également, dans la mesure du possible, une description sommaire.

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

- ◆ des usines d'épuration
- ◆ des postes de relèvement
- ◆ des réseaux de collecte
- ◆ des équipements du réseau
- ◆ des branchements

→ Les installations et ouvrages de collecte

Usines de dépollution	Capacité épuration en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)	Qualification
ST 01 - 4 SEPTEMBRE	250	4 167	625	Bien de retour
Capacité totale :	250	4 167	625	

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

Poste de relèvement / refoulement	type	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
PR 01 - RABELAIS	Refoulement	12	Bien de retour
PR 02 - RTE de VILLENEUVE	Refoulement	50	Bien de retour
PR 03 - SACPA GARE PELICHE	Refoulement	30	Bien de retour
PR 04 - LE PASSAGE	Refoulement	12	Bien de retour
PR 05 - LES VIDEAUX	Refoulement	12	Bien de retour
PR 06 - ST COME BOURG	Refoulement	10	Bien de retour
PR 07 - ST COME FROMADAN	Refoulement	25	Bien de retour
PR 08 - SURCOUF	Refoulement	12	Bien de retour

→ *Les réseaux de collecte*

Canalisations		Qualification
Canalisations gravitaires (ml)	24 273	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	15 500	Bien de retour
dont unitaires	8 773	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	0	Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	1 835	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	1 305	Bien de retour
dont unitaires	530	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	0	Bien de retour

→ *Les équipements du réseau*

Équipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	433	Bien de retour
Nombre de regards	807	Bien de retour
Nombre de déversoirs d'orage	11	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	1 374	Bien de retour
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	272	Bien de retour

3.2. La gestion du patrimoine



La réalité du quotidien de l'exploitation consiste en un ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24 du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

A ce titre deux types d'interventions sont mis en œuvre:

- des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale de ses équipes et qui, avec l'aide de procédures d'intervention parfaitement décrites et expérimentées, permettent en particulier que les interruptions du service restent l'exception.

La réalisation de ces interventions peut conduire à faire appel à des moyens mutualisés et aux équipes régionales et nationales d'experts.

De nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) ont été déployés et viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.



PivO, ou la gestion centralisée des interventions

La cellule Méthodes et Planification PivO assure le pilotage centralisé de toutes les interventions de nos techniciens, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, ou de la maîtrise d'un déversement d'eaux usées.

Connectée aux différents systèmes d'information, la cellule PivO dispose d'une vision à 360° de l'exploitation, ainsi que des demandes et besoins d'interventions.

3.2.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

Pour maintenir en valeur ce patrimoine dans la durée, il est nécessaire d'avoir une connaissance précise du tracé du réseau, des éléments qui le constituent, de son fonctionnement hydraulique, des événements d'exploitation ou encore de son vieillissement. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

→ Installations

Station et postes	Interventions de curage préventif : 31
Station et postes	Interventions de dépannage et de réparation : 46

→ Réseaux et branchements

Inspections caméra	2 interventions d'inspection sur 216 ml
Recherche des eaux parasites	Néant
Réseau EU	34 interventions de curages préventifs sur 5850 ml
Réseau EU	3 interventions de désobstruction sur 260 ml
Réseau unitaire	2 interventions de curages préventifs sur 110 ml
Réseau unitaire	4 interventions de désobstruction sur 440 ml
Réseau EP	2 interventions de curages préventifs sur 90 ml
Réseau	Intervention de curage sur 76 branchements

Réseau	Intervention de curage sur 15 bouches d'égout
Réseau	Remplacement d'un regard de visite complet
Fuites ou casses	Néant

Les interventions de curage préventif, d'inspection télévisée, de contrôle des branchements et désobstruction de réseaux et de branchements figurent dans la partie « La performance et l'efficacité opérationnelle ».

3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

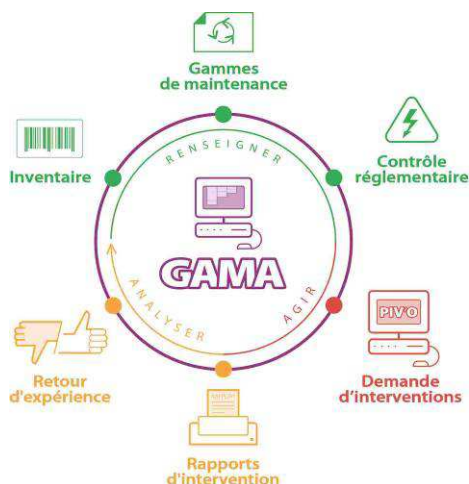
Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, représente près de 10 % des coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines...) ainsi que les équipements de réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un lot (ex : compteurs).

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

De façon générale, la sélection des équipements se base sur l'expérience des hommes de terrain, des experts métier, des équipes support, avec l'appui de plateformes de tests et de programmes de R&D, visant à retenir le meilleur rapport qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a permis la gestion de plus de 2000 installations de dépollution, des 70.000 km de réseaux d'assainissement et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.



GAMA, le patrimoine installation

Notre logiciel de gestion des équipements, GAMA, permet de connaître à tout moment l'inventaire du patrimoine et l'historique des interventions sur chacun des équipements, qu'il s'agisse des interventions d'exploitation, de maintenance, des contrôles réglementaires ou de sécurité. En fonction des opérations réalisées ou à venir, nos équipes sont alors en mesure de proposer des renouvellements.

GAMA fournit ainsi des informations objectives pour déterminer les meilleurs choix entre, par exemple, un renforcement de la maintenance d'un équipement sensible ou son remplacement total ou partiel.



Le SIG, le patrimoine réseau

Notre Système d'Information Géographique permet de connaître à tout moment le patrimoine réseau et ses caractéristiques. Des éditions de plans et des extractions de données contribuent à évaluer l'état du réseau et décider des renouvellements à réaliser si besoin.

Le SIG rassemble les données techniques et d'exploitation nécessaires à la modélisation du fonctionnement du réseau. Il fournit aussi les informations utiles à l'établissement des plans prévisionnels de renouvellement des canalisations et des branchements.

→ Installations et ouvrages de collecte

Renouvellement en garantie fonctionnelle

	Néant
--	-------

Renouvellement en garantie patrimoniale

PR Rabelais	Equipement électrique
-------------	-----------------------

Renouvellement en compte

	Néant
--	-------

→ Réseaux et branchements

Renouvellement en garantie fonctionnelle

	Néant
--	-------

Renouvellement en garantie patrimoniale

Réseau	1 tampon de regard dn 400 3 tampons de regard dn 800
--------	---

Renouvellement en compte

	Néant
--	-------

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations et ouvrages de collecte

Travaux réalisés par le délégataire :

STEP du « 4 septembre »	Equipement de traitement des graisses
-------------------------	---------------------------------------

Travaux réalisés par la Collectivité :

	Voir le chapitre « inventaire du patrimoine »
--	---

→ Réseaux et branchements

Canalisations	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	23,8	23,8	26,1	26,1	26,1	0,0%
Canalisations gravitaires (ml)	22 121	22 121	24 300	24 299	24 273	-0,1%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	13 430	13 430	15 527	15 527	15 500	-0,2%
<i>dont unitaires</i>	8 691	8 691	8 773	8 772	8 773	0,0%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	0	0	0	0	0	0%
Canalisations de refoulement (ml)	1 644	1 644	1 835	1 834	1 835	0,1%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	1 114	1 114	1 305	1 304	1 305	0,1%
<i>dont unitaires</i>	530	530	530	530	530	0,0%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>			0	0	0	0%
Branchements	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	1 357	1 359	1 363	1 367	1 374	0,5%
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	272	272	272	272	272	0,0%
Ouvrages annexes	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	433	433	433	433	433	0,0%
Nombre de regards	807	807	807	807	807	0,0%
Nombre de déversoirs d'orage	4	11	11	11	11	0,0%

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

Réseau	7 branchements dn 125 pour 53 ml de PVC dn 125 120 ml de PVC dn 200 + 2 regards avec tampon fonte
--------	--

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

Réseau	Non renseigné
--------	---------------

3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir

L'expertise développée par Veolia permet soit d'apporter les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, soit d'optimiser le renouvellement dont elle a la charge dans une perspective de gestion durable du service.

La Collectivité pourra être conseillée afin d'avoir une vision d'ensemble sur le patrimoine et ainsi les évolutions à apporter pour une bonne adaptation du service public de l'eau.

→ Le réseau

Situation du réseau

La collectivité possède un réseau séparatif « eaux usées ». Cependant, une partie de la desserte reste de type « unitaire ».

Entretien et réparations

Les interventions faites sur le réseau en cours d'exercice sont détaillées dans le chapitre I. « Travaux de maintenance et de renouvellement ».

Points noirs sur le réseau

Les points noirs sont identifiés et dénombrés. Ce nombre est un bon indicateur sur le fonctionnement du réseau.

Un point noir est référencé comme tel quand il nécessite au moins 2 interventions de désobstruction dans une année.

Liste des points identifiés dans le courant de l'année :

COMMUNE	Points noirs	Réseau
AIGUILLON	RUE JEAN MOULIN VERS RUE D'ARGENTEAU	EU
AIGUILLON	RUE SURCOUF	EU
AIGUILLON	RUE VOLTAIRE	EU
AIGUILLON	TRAVERSEE RUE JEAN BOUIN - AVENUE DU STADE	EU
AIGUILLON	RUE DE VISE	EU
AIGUILLON	TRAVERSEE RN 113	EU
AIGUILLON	RUE GAMBETTA	EU
AIGUILLON	BRANCHEMENT RESIDENCE BERNARFORT	EU
AIGUILLON	RUE CAVAGNAC	EU
AIGUILLON	TRAVERSEE PLACE D'ARCOLE DEPUIS RUE GAMBETTA	EU

Un programme de curages préventifs réguliers a été mis en place, afin de limiter les interventions. Certains font l'objet d'une surveillance spécifique.

→ Etat général des installations actuelles

STEP : Clôture à réhabiliter.

Fissures importantes au niveau du bassin d'aération.

Le poste de relevage de Surcouf, n'est pas clôturé.

Voirie de la STEP à remettre en état.

→ ***Fiabilité et sécurité des ouvrages***

Absence de garde-corps autour du dégraisseur

→ ***Conformité règlementaire administrative***

Autorisation de rejet existante

→ ***Aspect quantitatif***

Beaucoup d'eaux parasites.

→ ***Aspect qualitatif.***

Insuffisance de mesure du volume bypassé sur la STEP (prévu en 2015)

→ ***Prospective***

Diagnostic de réseau effectué en 2014

3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine

Branchements, réseaux, postes de relèvement, usines de dépollution, installations de traitement des boues, bâtiments..., constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.

Dans le cadre d'une responsabilité partagée – selon le cadre défini par le contrat - une démarche de gestion durable et optimisée de ce patrimoine est mise en œuvre afin de garantir le maintien en bon état des ouvrages et le bon fonctionnement des équipements.

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance du patrimoine et d'un système d'information géographique. L'analyse de ces données permet d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

3.4.1. INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX ET SYNTHESE DES OPERATIONS REALISEES [P202.2]

La loi de Grenelle 2 s'inscrit dans le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011.

Rappels des obligations réglementaires issues de la loi Grenelle 2

Le décret du 27 janvier 2012 (« limitation des pertes en eau sur les réseaux ») précise qu'à l'échéance initiale du 31 décembre 2013, les collectivités doivent avoir établi un descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement.

L'article 36 de la loi de finances rectificative du 29 décembre 2014 reporte au 31 décembre 2014 (et non plus au 31 décembre 2013) l'échéance à laquelle les collectivités doivent avoir établi le descriptif détaillé de leurs réseaux et précise les conditions à satisfaire par le service pour que, le cas échéant, évite le doublement de la redevance prévu au décret du 27 janvier 2012.

L'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013) assure l'articulation entre l'obligation de réaliser un descriptif détaillé introduite par le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 mai 2007 sur le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service à travers un nouveau barème sur 120 points de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (précédent barème sur 100 points). Pour s'assurer que le service dispose du descriptif détaillé, l'indice devra atteindre un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Calculée sur le barème de 120 points, la valeur de cet indice P202.2 pour l'année 2014 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	30	30

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	0	0
ICGPR Existence information géographique précisant altimétrie canalisations	0	0
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	0
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	0
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Localisation des autres interventions	10	0
ICGPR Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	0	0
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	0
Total:	60	30

Dans le cadre de sa mission de délégataire du service, VEOLIA procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions et interventions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

3.4.2. TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX [P253.2]

Pour l'année 2014, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2] est de 0,00 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en ajoutant aux valeurs de la longueur renouvelée par le délégataire (ml), le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2010	2011	2012	2013	2014
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	23 765	23 765	26 135	26 133	26 108
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)			0	0	0

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE

Regu le 03/07/2015

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE
Reçu le 03/07/2015



4.

LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA

4.1. Les services aux clients

Une relation multiple est proposée aux clients du service de l'eau. Afin d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles, des points de contact variés et complémentaires sont accessibles aux clients :



Les services proposés aux clients sont donc l'accueil de proximité, le Centre d'appel, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.

Tout incident sur le service d'assainissement est pris en compte rapidement de manière à perturber le moins possible les usagers du service. Toute interruption importante du service donne lieu à une intervention d'un technicien :

- au préalable, dans le cas d'opérations programmées dans les deux heures en zone urbaine
- dans les quatre heures en zone rurale, lorsqu'il s'agit d'interventions accidentelles.

En cas de crise, nous alertons les clients concernés via un système d'alerte téléphonique.

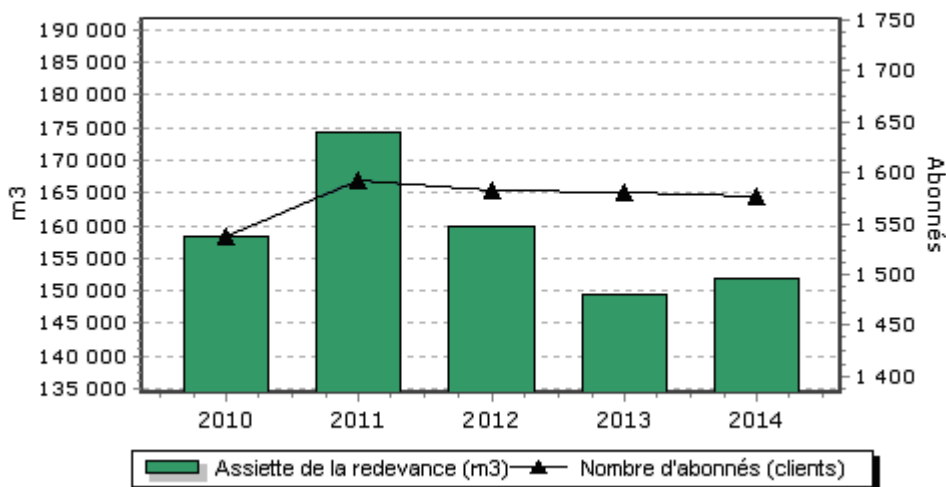
4.1.1. LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION

→ Les abonnés du service

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D201.0] figurent au tableau suivant :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	1 538	1 592	1 582	1 580	1 576	-0,3%
Abonnés sur le périmètre du service	1 538	1 592	1 582	1 580	1 576	-0,3%
Autres services (réception d'effluent)	0	0	0	0	0	0%
Assiette de la redevance (m3)	158 320	174 351	159 902	149 334	151 763	1,6%
Effluent collecté sur le périmètre du service	158 320	174 351	159 902	149 334	151 763	1,6%
Autres services (réception d'effluent)	0	0	0	0	0	0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 518	4 529	4 563	4 525	3 174	-29,9%

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



→ Les données par commune:

AIGUILLON	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 518	4 529	4 563	4 525	3 174	-29,9%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	1 538	1 592	1 582	1 580	1 576	-0,3%
Assiette de la redevance (m3)	158 320	174 351	159 902	149 334	151 763	1,6%

→ L'assiette de la redevance

L'assiette de la redevance correspondant à la réception d'effluents en provenance d'autres services se détaille de la façon suivante :

	2010	2011	2012	2013	2014
Assiette de la redevance réception d'effluent autres services (m3)	0	0	0	0	0

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client			62	15	76	406,7%
Nombre annuel de demandes d'abonnement		Voir Rapport du service des eaux				
Taux de mutation						

4.1.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Il porte à la fois sur :

- la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,...
- la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,
- la qualité de l'information adressée aux abonnés.

Les résultats pour notre Région en décembre 2014 sont :

	2014
Satisfaction globale	89,27
La continuité de service	93,81
Le niveau de prix facturé	53,21
La qualité du service client offert aux abonnés	85,77
Le traitement des nouveaux abonnements	91,03
L'information délivrée aux abonnés	77,14

Des indicateurs de performance permettent d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu au client :

→ **Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers [P251.1]:**

En 2014, le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers est de **0,00** u/ 1000 abonnés.

→ **Taux de réclamations écrites [P258.1] :**

En 2014, le taux de réclamations écrites [P258.1] pour votre service est de **0,00**/ 1000 abonnés.

→ **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P257.0]**


Le taux d'impayé est de **0,82 %**. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2014 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux d'impayés		1,23 %	0,54 %	1,07 %	0,82 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)					
Montant facturé N - 1 en € TTC					
			Voir Rapport du service des eaux		

→ **La charte Eau +, les engagements de Veolia**

Les engagements de service auprès des abonnés du service public sont formalisés dans une Charte. Elle regroupe les huit engagements pris pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



1. Vos urgences n'attendent pas
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.
Notre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.


2. Vos rendez-vous sont respectés
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.
Notre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

3. Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse
Notre équipe de chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.
Notre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

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

5. Votre facture est expliquée en détail
Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Notre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

6. Nous installons vos branchements
Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).
Notre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de devis en eau si nécessaire.
Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.



7. Emménagez, votre eau est là
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.
Notre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

8. Nous nous engageons contre l'exclusion
Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à entrer en contact avec vous et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

Application de notre garantie Charte Service Client
En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en volume de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et cotisations comprises, (sous la forme de crédits dans votre compteur), avec un minimum de 24 euros.
Les autres particularités que vous aurez éventuellement nous seront indiquées dans les conditions habituelles.
Pour la mise en eau, l'installation et l'entretien d'un branchement, la garantie d'engagement s'applique si notre intervention est requise hors des délais à la demande du client.
L'application de la garantie de service doit être déclinée de la durée des conditions normales et équivalentes. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible indépendamment ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, conditions climatiques difficiles (gel, inondation), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous. Tout, comme d'habitude, peut être payé, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.

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

4.1.3. L'ACCES AUX SERVICES ESSENTIELS

Assurer l'accès de tous au service public est une priorité pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- ◆ Urgence : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
- ◆ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau.
- ◆ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.

→ Montant des abandons de créance et total des aides accordées [P207.0]

En 2014, ce montant s'élevait à 600 €

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire				15	10
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	598,99	337,88	235,00	633,00	600,00
Assiette totale (m3)	158 320	174 351	159 902	149 334	151 763

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

4.2. Les équipes et moyens au service du patrimoine

4.2.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'eau.

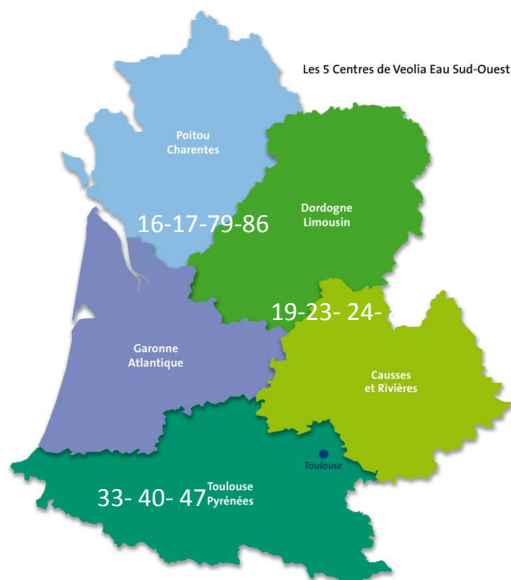
→ Les fonctions support : des services experts

Chaque Direction Régionale de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

- ◆ la clientèle
- ◆ la maîtrise technique et l'aide à l'exploitation
- ◆ la qualité, la sécurité et l'environnement
- ◆ les ressources humaines et la formation
- ◆ la finance
- ◆ l'informatique technique et de gestion
- ◆ la communication
- ◆ la veille juridique et réglementaire.

Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

VEOLIA EAU REGION SUD-OUEST – ANNEE 2014



**Veolia Eau Région Sud-Ouest,
1 397 collaborateurs répartis sur 20 départements,
5 centres d'exploitation.**

*Veolia Eau - Direction Régionale Sud-Ouest
ZAC de la Plaine*

*22, avenue Marcel Dassault – BP 25873
31 506 TOULOUSE cedex 5*

☎ : 05 61 34 77 77 – fax : 05 61 34 78 78

En 2014, la région Sud-Ouest est organisée ainsi :

- ◆ 5 centres d'exploitation (Dordogne-Limousin, Toulouse-Pyrénées, Garonne Atlantique, Poitou-Charentes, Causses et Rivières) assurent l'ensemble des tâches techniques d'exploitation (conduite et entretien des ouvrages, permanence et qualité du service) ainsi que les travaux et l'accueil clientèle.
- ◆ des services de la Direction Régionale, basés à Toulouse, animent toute l'activité régionale. Ils sont impliqués en permanence dans le soutien aux exploitations dans tous les domaines transversaux (Technique, Développement, Administrative et Financière, Communication, Exploitation, Ressources Humaines, Clientèle), en lien avec les équipes du Siège de Veolia Eau et du Groupe Veolia Environnement.

L'un de ces services joue un rôle essentiel dans notre activité : le service client, dédié aux échanges, questions / réponses des clients.

LE CENTRE SERVICE CLIENTS



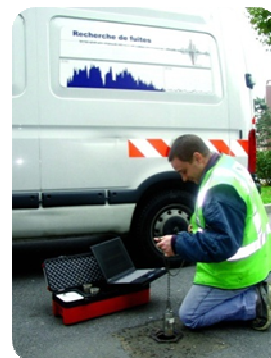
50 postes de travail avec des Conseillers Clientèle, disponibles **du lundi au vendredi de 8 h à 19 h, le samedi de 9 h à 12 h et pour les urgences : 7j/7 – 24h/24.**



LE RESPECT DES DELAIS ANNONCES.

La Charte Service Clients de Veolia Eau offre des garanties de service.

- ◆ Les urgences n'attendent pas : Veolia Eau répond 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux urgences techniques, avec intervention rapide d'un technicien (2 heures en zone urbaine, 4 heures en zone rurale),
- ◆ Le respect des rendez-vous, dans une plage de deux heures maximum.
- ◆ Des réponses immédiates aux questions (au maximum dans les 24 heures après appel).
- ◆ Un contrôle régulier de l'eau, en complément de celui réalisé par les services du Ministère de la Santé.
- ◆ L'installation rapide des branchements : envoi d'un devis sous huit jours après étude sur les lieux, réalisation des travaux dans les 15 jours après obtention des autorisations et acceptation du devis.



NOS SERVICES COMPLEMENTAIRES

Le Système d'Alerte Téléphonique (SAT) de crise

En complément de son dispositif de gestion de crise, Veolia Eau met au service des collectivités son système d'alerte téléphonique 24h/24h pour :

- **alerter** en début de crise les consommateurs des restrictions ou de la défaillance de l'alimentation en eau potable, et diffuser les précautions à prendre ;
- **informer** la population d'une filière alternative d'alimentation en eau potable retenue (bonbonnes, citernes, bouteilles d'eau minérale) et sur la gestion de crise ;
- **annoncer le retour à la normale.**

Grâce à une capacité allant de 10 000 jusqu'à 100 000 appels en 2 heures, le système permet d'informer les clients des collectivités de toute taille dans des délais très courts (250 000 habitants contactés en deux heures).

Le site internet : une navigation simple et rapide

Sur notre site, les abonnés disposent d'un espace personnalisé. Nous leur offrons ainsi la possibilité de gérer leur compte en ligne et ils peuvent accéder à des rubriques d'informations sur leur service d'eau. La navigation est simple et intuitive, grâce à l'organisation de rubriques explicites.

The image displays the Veolia Eau Service Client website interface. At the top, there is a login section with fields for 'Identifiant' and 'mot de passe oublié', and a 'CRÉER ESPACE CLIENT' button. Below this, a navigation bar includes links for 'Vos démarches en ligne', 'Conseils pratiques', 'L'eau dans votre ville', and 'Une question ?'. The main content area features several service icons: 'J'emménage, je m'abonne ici', 'Je paye mes factures', 'Je transmets le relevé de mon compteur', and 'Je quitte mon logement'. A sidebar on the right shows 'L'eau dans votre ville' with a 'Bienvenue' message and a 'Vos code postal ou votre commune' field. Below this is an 'Actualités' section with a headline about a hearing on March 13, 2014. To the left of the website screenshot is a small image of a person holding a glass of water, and to the right is a smartphone displaying the 'L'eau chez vous' mobile app interface.

« Service.Client » : les services de l'eau accessibles partout et à toute heure depuis un mobile

Veolia Eau est le premier opérateur de service d'eau français à proposer une application mobile permettant de réaliser des transactions, disponible sur les Smartphones (Android et Apple).

Avec le « Service.Client », chaque usager peut accéder directement 24h/24, et ce quel que soit l'endroit, aux principaux services de Veolia Eau disponibles sur le site www.veoliaeau.fr, directement depuis son mobile.

L'abonné peut consulter son espace client, renseigner son index de consommation, régler sa facture, gérer son abonnement, s'informer sur d'éventuels travaux ou perturbations sur les réseaux...

Les serveurs vocaux interactifs disponibles en permanence

Outre la possibilité de communiquer son index par Internet, Veolia Eau met aussi un Serveur Vocal Interactif (SVI). Les abonnés peuvent déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 810 003 385** (appel éventuellement surtaxé par l'opérateur téléphonique).

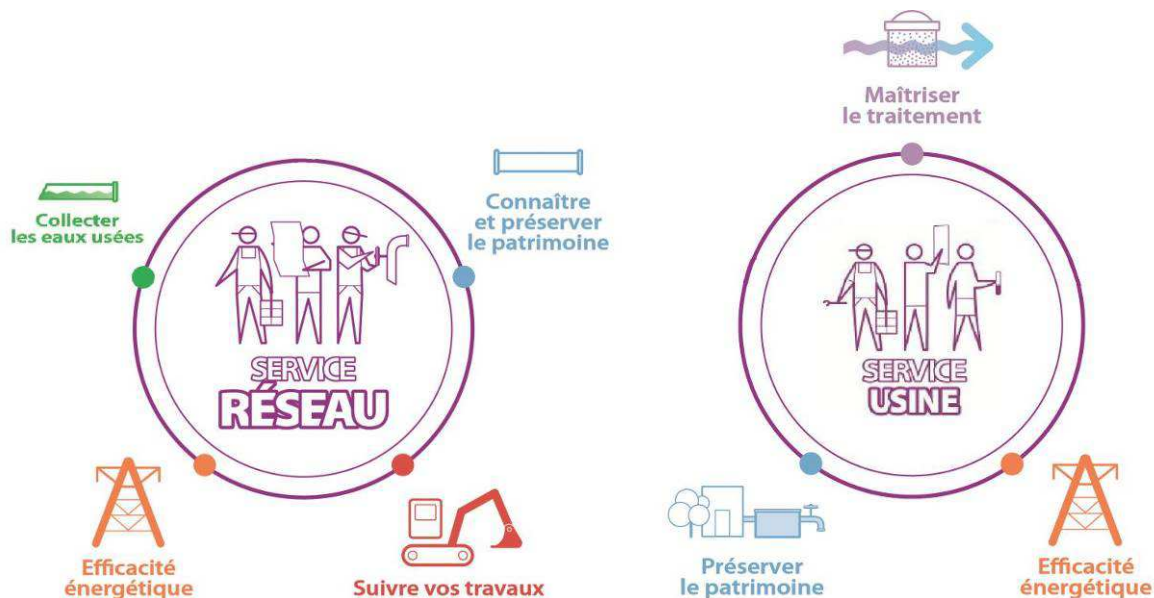
Ces services sont disponibles 24h/24, 365 jours par an.

→ L'organisation locale : mettre nos compétences au plus près du terrain

En 2012, Veolia a développé une nouvelle vision métier en organisant ses compétences au plus près du terrain.

Deux filières métiers ont été créées :

- ◆ une filière dédiée à la clientèle,
- ◆ une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement,



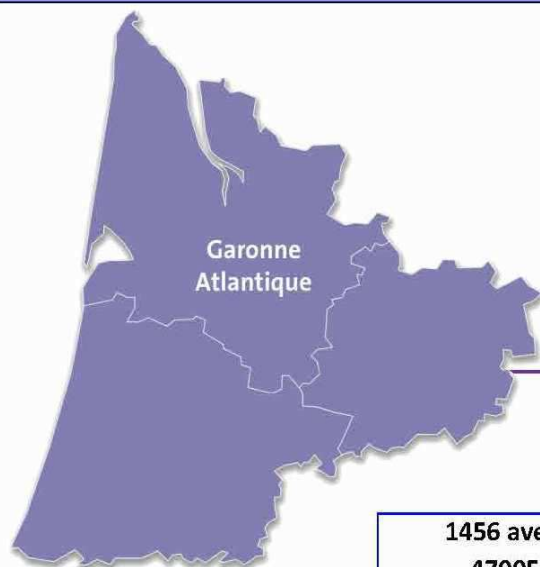
Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre reporting.

Présentation des équipes intervenant sur votre contrat :

→ **Le Centre d'Exploitation**

VEOLIA EAU - RÉGION SUD-OUEST

LE CENTRE GARONNE ATLANTIQUE

Philippe BALBUSQUIER
Directeur du Centre

NOTRE CENTRE

Veolia Eau
Centre Garonne Atlantique1456 avenue de Colmar
47005 AGEN Cedex19 bis rue Georges Méran
BP 150 - 33311 ARCACHON

- ⊙ Placé sous la responsabilité de Philippe BALBUSQUIER notre centre assure quotidiennement le service délégué qu'il s'agisse d'exploitation d'ouvrages, d'entretien et de travaux sur le réseau et chez le consommateur.
- ⊙ Pour concevoir, réaliser et optimiser l'exploitation de ces ouvrages, nous nous appuyons sur les compétences de 300 personnes quotidiennement au service des clients.

L'organisation du centre s'articule autour de son siège de la façon suivante:

- o Une Direction des Exploitations
- o Une Direction du Développement
- o Un Responsable Administratif & Financier
- o Un Responsable Ressources Humaines
- o Un Responsable Clientèle
- o Un service Assainissement du Bassin d'Arcachon (SAGEBA filiale à 100%) sous la marque « ELOA »
- o Un service Usines Gironde & Landes
- o Un service Réseaux Gironde & Landes
- o Un service Usines Lot et Garonne
- o Un service Réseaux Lot et Garonne

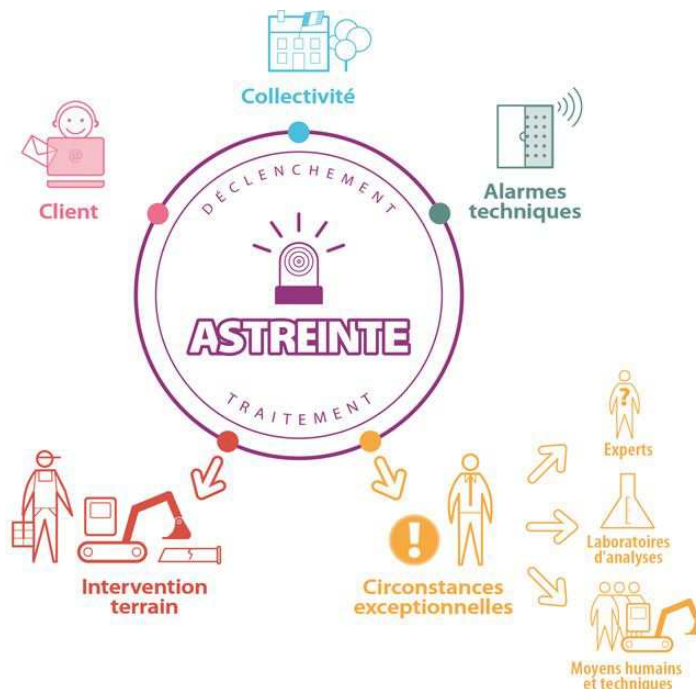
Chaque service comporte plusieurs **Unités Opérationnelles** définies par zone et / ou spécialité et auxquelles sont affectées des équipes.

Une équipe Clientèle est chargée de l'accueil local des consommateurs et du traitement des demandes complexes.

(voir la liste des points d'accueil ci-après)

→ L'organisation de l'astreinte

Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre d'appel.



Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est : 05 61 80 09 02.

A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de réparation sur votre commune.

4.2.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ Les outils informatiques d'exploitation :

Nous utilisons des applications informatiques adaptées à nos besoins, pour l'ensemble de nos tâches d'exploitation :

- ◆ La gestion patrimoniale du réseau
- ◆ La maintenance des équipements électromécaniques
- ◆ Le Système d'Information Géographique (SIG)
- ◆ La télésurveillance et la télégestion des installations
- ◆ L'autosurveillance de la qualité des rejets
- ◆ Le diagnostic permanent du réseau
- ◆ La planification et le suivi des interventions terrain
- ◆ La gestion clientèle

→ Les bureaux mobiles :

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes graphiques ou Netbook (mini ordinateurs portables).

Sur ces « bureaux mobiles », ils peuvent :

- ◆ Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore la procédure de maintenance d'un équipement,

- ◆ Etre alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance
- ◆ Agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...)
- ◆ Alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et le reporting.

4.2.3. LA CERTIFICATION DU SERVICE

Pour la région Sud-Ouest, l'ensemble des activités de VEOLIA Eau est certifié ISO 9001, ISO 14001 et ISO 18001.

 <p>BUREAU VERITAS Certification</p> <p>Certification Attribuée à</p> <p>VEOLIA EAU – Région SUD-OUEST 22 AVENUE MARCEL DASSAULT 31506 TOULOUSE CEDEX 5</p> <p>Bureau Veritas Certification certifie que le système de management de l'organisme susmentionné a été évalué et jugé conforme aux exigences de la norme :</p> <p>NF EN ISO 9001 : 2008 NF EN ISO 14001 : 2004 OHSAS 18001 : 2007</p> <p>Domaine d'activité</p> <p>PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE, COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES, ACCUEIL ET SERVICES AUX CLIENTS, EXPLOITATION D'INSTALLATIONS INDUSTRIELLES DU DOMAINE DE L'EAU, PRODUIRE DES DONNEES POUR LES CLIENTS ET POUR LES PARTIES INTERESSEES.</p> <p>Date de certification originale : 13/12/2012</p> <p>Seuls révisions du fonctionnement continu et satisfaisant du système de management de l'organisme, ce certificat est valable jusqu'au : 13/12/2015</p> <p>Date : 04/01/2013 Numéro d'affaire : 6014635 Numéro de certificat : F000040-1</p> <p>Etienne CASAL Directeur Général</p> <p></p> <p><small>Document certifié par Bureau Veritas Certification - 100 Avenue de la Liberté - 92011 Nanterre Cedex</small></p> <p>1 / 1</p>	 <p>BUREAU VERITAS Certification</p> <p>Bureau Veritas Certification a émis cette annexe au Certificat de Système de Management attribué à</p> <p>VEOLIA EAU – Région SUD-OUEST</p> <p>NUMERO D'AFFAIRE 6014635</p> <p>ADRESSE DES SITES</p> <p>CENTRE GARONNE ATLANTIQUE 19 bis, Rue Georges Méran BP 150 33311 ARCACHON Cedex</p> <p>CENTRE DORDOGNE - LIMOUSIN Avenue Pasteur BP 18 24121 TERRASSON CEDEX</p> <p>CENTRE CAUSSES ET RIVIERES 40, Rue François Thomas 81800 PUYGOUZON</p> <p>CENTRE TOULOUSE PYRENEES 2, Chemin des Distances BP 12603 31200 TOULOUSE Cedex 02</p> <p>CENTRE POITOU CHARENTES 4, Chemin d'Antenne 77100 SAINTES</p> <p>Date d'émission : 04/01/2013</p> <p><small>Bureau Veritas Certification France - 100 Avenue de la Liberté - 92011 Nanterre Cedex</small></p> <p>2 / 2</p>
---	--

4.3. L'empreinte environnementale

Le développement d'outils adaptés permet d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone et l'empreinte eau des services publics de l'eau. Chaque évaluation donne lieu à un plan d'actions visant à limiter les impacts et à réduire l'empreinte du service.

Veolia s'est également engagée dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale. La direction technique et performance consolide l'ensemble des Reporting et peut si la collectivité le souhaite calculer des indicateurs spécifiques tels que le Water Impact Index.

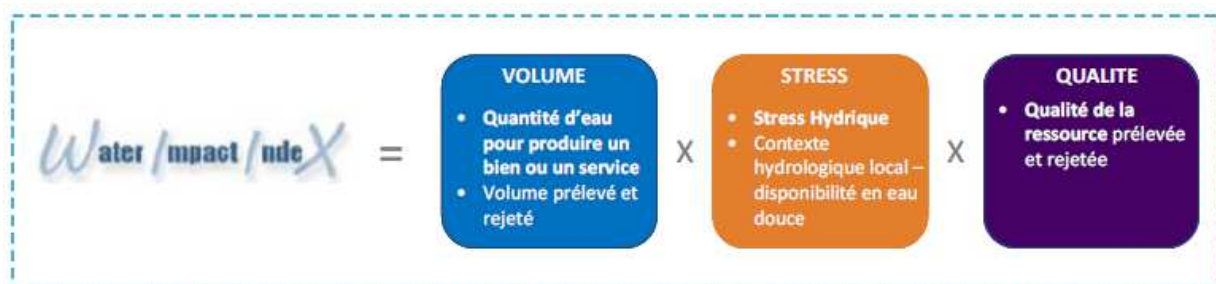


Le Water Impact Index

Le WIIX (Water Impact Index) est l'indicateur d'empreinte eau que nous avons développé pour évaluer l'impact de nos activités sur la ressource « eau ». Le WIIX prend en compte l'ensemble des prélèvements et des rejets d'eau directs et indirects dans le milieu naturel.

Il permet d'évaluer l'impact d'une activité sur la disponibilité des ressources en eau. Le Water Impact Index prend en compte la quantité d'eau utilisée et également sa qualité et le stress hydrique local.

Compatible avec la norme ISO 14046, le WIIX permet d'identifier si l'empreinte eau est générée directement par le service ou si elle se situe en amont (énergie et réactifs consommés) ou en aval (traitement des déchets)



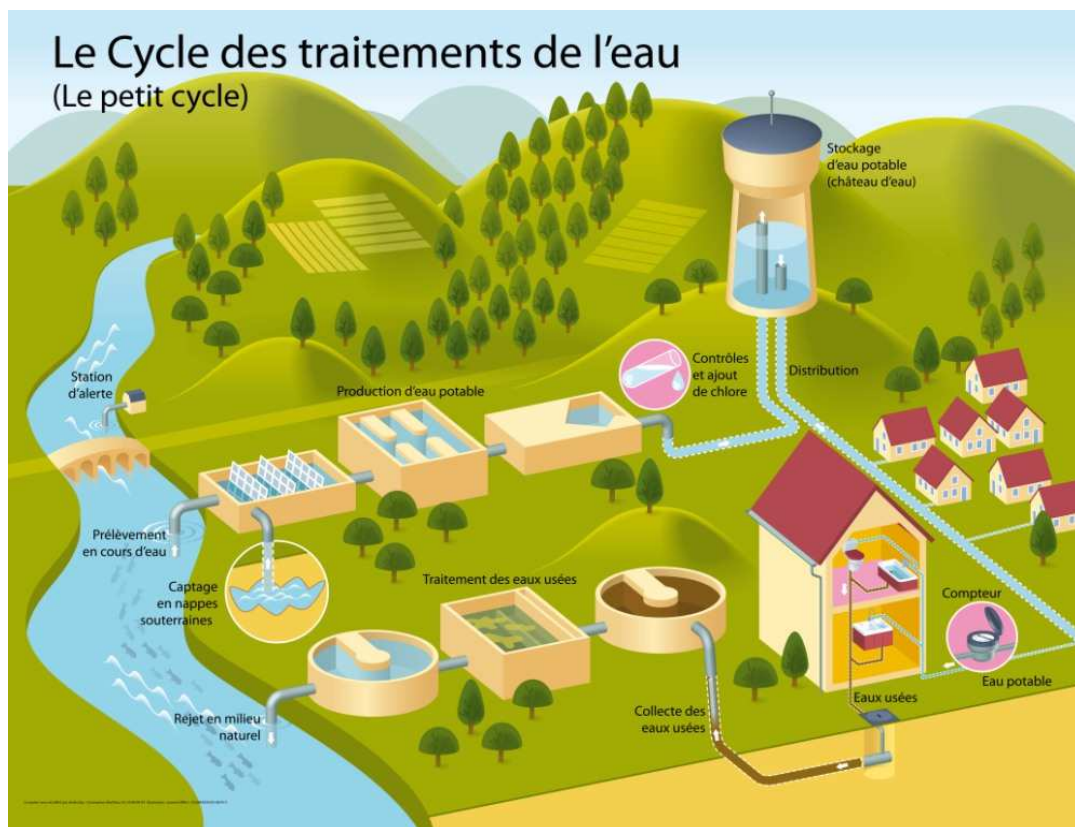
4.3.1. LA PROTECTION DU MILIEU NATUREL



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

De nombreuses actions en matière de préservation des cours d'eau et de protection de la faune et de la flore aquatique ont été initiées. Des campagnes de mesures biologiques sont menées chaque année sur de nombreuses rivières afin de surveiller l'impact des rejets des stations d'épuration sur le milieu naturel.

La protection des ressources passe aussi par la lutte contre les pollutions chroniques ou accidentelles. Pour ce faire, des modélisations évaluant les risques de pollution sont réalisées afin de mettre en place des programmes de protection adaptés.



4.3.2. L'ENERGIE



Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	120 351	129 256	97 618	109 821	109 509	-0,3%
Usine de dépollution	101 054	108 256	78 176	89 864	89 136	-0,8%
Poste de refoulement	19 297	21 000	19 442	19 957	20 373	2,1%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe 6.2.

4.3.3. LES REACTIFS

Selon les cas, le choix du réactif est établi de façon à optimiser le traitement :

- ◆ Assurer un rejet au milieu naturel de qualité conforme à la réglementation
- ◆ Réduire les quantités de réactifs à utiliser

→ La consommation de réactifs

Les données seront communiquées à la demande de la collectivité

4.3.4. LA VALORISATION DES BOUES ET DES SOUS-PRODUITS

Depuis longtemps, la valorisation des boues d'épuration en engrais agricole est privilégiée. Cette solution présentant parfois des limites en termes d'acceptabilité et d'équilibre économique, Veolia a choisi de rester sur la voie de la valorisation en utilisant les boues, non plus seulement comme un engrais direct, mais aussi comme biomasse. La valorisation de cette biomasse sous forme d'énergie dans la production de biogaz ou sous forme de bio-polymères ou de bio-plastiques est une véritable avancée.

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

Volumes par destination :

Boues évacuées

ST 01 - 4 SEPTEMBRE	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Compostage norme NF	145,4	17,3	11,90 %	100,00 %
Total	145,4	17,3	11,90 %	100,00 %

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Boues évacuées (Tonnes de MS)	33,5	18,8	15,7	11,0	17,3
ST 01 - 4 SEPTEMBRE	33,5	18,8	15,7	11,0	17,3

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

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100	100	100	100	100
ST 01 - 4 SEPTEMBRE	100	100	100	100	100

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

ST 01 - 4 SEPTEMBRE

SOUS-PRODUITS EVACUES	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m3)
Station d'épuration	0	0	33
Centre de stockage de déchets ultimes	0	11,2	0

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE

Regu le 03/07/2015

4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire

4.4.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est au centre de la politique des ressources humaines.

Veolia est ainsi la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, ces Campus dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuelle nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles pour promouvoir un comportement la sécurité au travail. L'évaluation annuelle de managers de Veolia intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

4.4.2. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Une implication forte dans les territoires d'intervention est essentielle. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

- ◆ Mettre en place des actions favorisant l'emploi local,
- ◆ Participer à la vie associative
- ◆ Soutenir financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.

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



Veolia Force

La Fondation Veolia Environnement consacre chaque année des moyens importants au soutien de projets d'intérêt général porteurs de développement local, partout dans le monde.

Elle œuvre notamment en faveur de l'insertion professionnelle des plus démunis et des plus vulnérables, en soutenant des initiatives sociales locales parrainées par des collaborateurs du Groupe.

Sur la base du volontariat, 500 de nos collaborateurs interviennent partout dans le monde après une catastrophe, pour améliorer les conditions de vie des plus démunis ou encore pour apporter une aide d'urgence aux populations exposées à des crises majeures.

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE

Regu le 03/07/2015



5.

LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

→ Le CARE

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe 6.6 du présent rapport « Annexes financières »

LIBELLE	2013	2014	Ecart
PRODUITS	340 592	298 542	-12,35 %
Exploitation du service	201 710	180 213	
Collectivités et autres organismes publics	127 155	110 700	
Travaux attribués à titre exclusif	7 085	7 151	
Produits accessoires	4 642	478	
CHARGES	355 693	328 138	-7,75 %
Personnel	86 934	65 369	
Energie électrique	12 283	12 567	
Analyses	1 912	2 778	
Sous-traitance, matières et fournitures	56 394	76 359	
Impôts locaux et taxes	3 059	1 658	
Autres dépenses d'exploitation	4 084	2 873	
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>			
<i>Engins et véhicules</i>	5 940	6 442	
<i>Informatique</i>	8 003	3 874	
<i>Assurances</i>	1 397	397	
<i>Locaux</i>	2 742	1 535	
<i>Autres</i>	9 302	7 413	
Contribution des services centraux et recherche	11 046	7 297	
Collectivités et autres organismes publics	127 155	110 700	
Charges relatives aux renouvellements	7 672	7 918	
<i>Pour garantie de continuité du service</i>			
<i>Programme contractuel (Renouvellements)</i>	8 304	8 390	
Charges relatives aux investissements	2 567	2 620	
<i>Programme contractuel (Investissements)</i>			
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	6 899	9 948	
RESULTAT AVANT IMPOT	-15 101	-29 596	NS
RESULTAT	-15 101	-29 596	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: I6451

→ **L'état détaillé des produits**

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

Référence: I6451

LIBELLE	2013	2014	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	201 710	180 213	-10,66 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	202 692	191 843	
dont variation de la part estimée sur consommations	-982	-11 630	
Exploitation du service	201 710	180 213	-10,66 %
Produits : part de la collectivité contractante	90 818	78 802	-13,23 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	91 623	85 692	
dont variation de la part estimée sur consommations	-805	-6 890	
Redevance Modernisation réseau	36 338	31 897	-12,22 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	36 593	34 390	
dont variation de la part estimée sur consommations	-255	-2 492	
Collectivités et autres organismes publics	127 155	110 700	-12,94 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	7 085	7 151	0,94 %
Produits accessoires	4 642	478	NS

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

Sans objet.

→ *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 n° 2005-236 du 14 mars 2005, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

Cet inventaire est détaillé au chapitre 3 Le patrimoine de votre service dans la partie 3.1.

→ *Situation des biens*

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

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

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

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre 3.3 Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir.

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière 6.6 « Les modalités d'établissement du CARE ».

→ Programme contractuel d'investissement

Investissements	2010	2011	2012	2013	2014
Brassage silo - STEP Aiguillon		11 223,44	Achevé 2010		
Sécurité 4 PR		5184,25	Achevé 2010		

→ Programme contractuel de renouvellement

Un tableau de suivi est disponible sur demande de la collectivité

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière 6.6 «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	2014
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	3 325,91
Génie civil (€)	0,00

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Sans objet

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

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

- ◆ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- ◆ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

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

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

Biens de reprise

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

- ♦ ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,
- ♦ ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

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

Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ♦ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ♦ des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " VEOLIA EAU - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1er janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

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

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

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments incorporels (clientèle, droit au bail, ...) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée,

l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

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

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

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

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

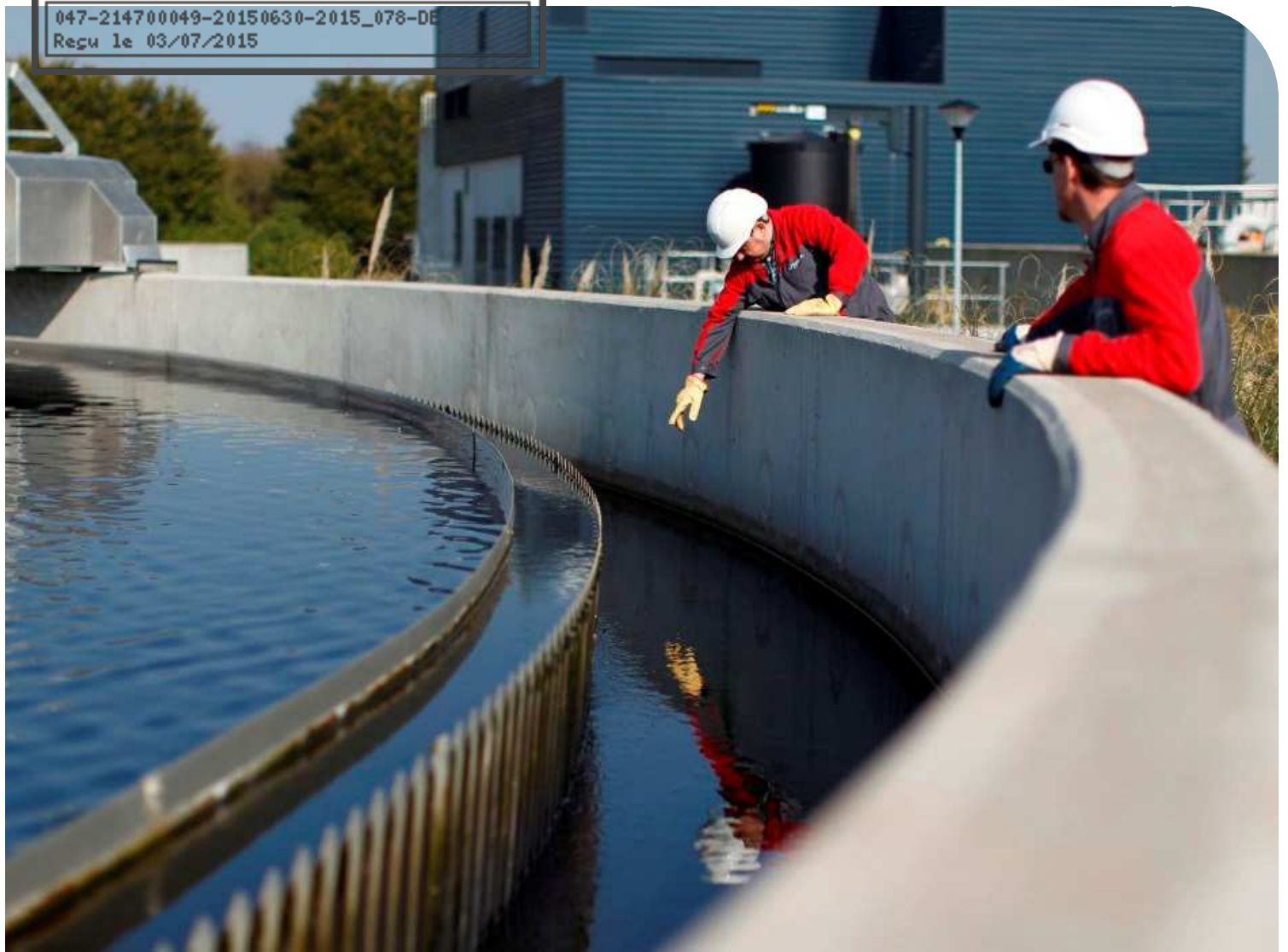
Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

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

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

AR PREFECTURE

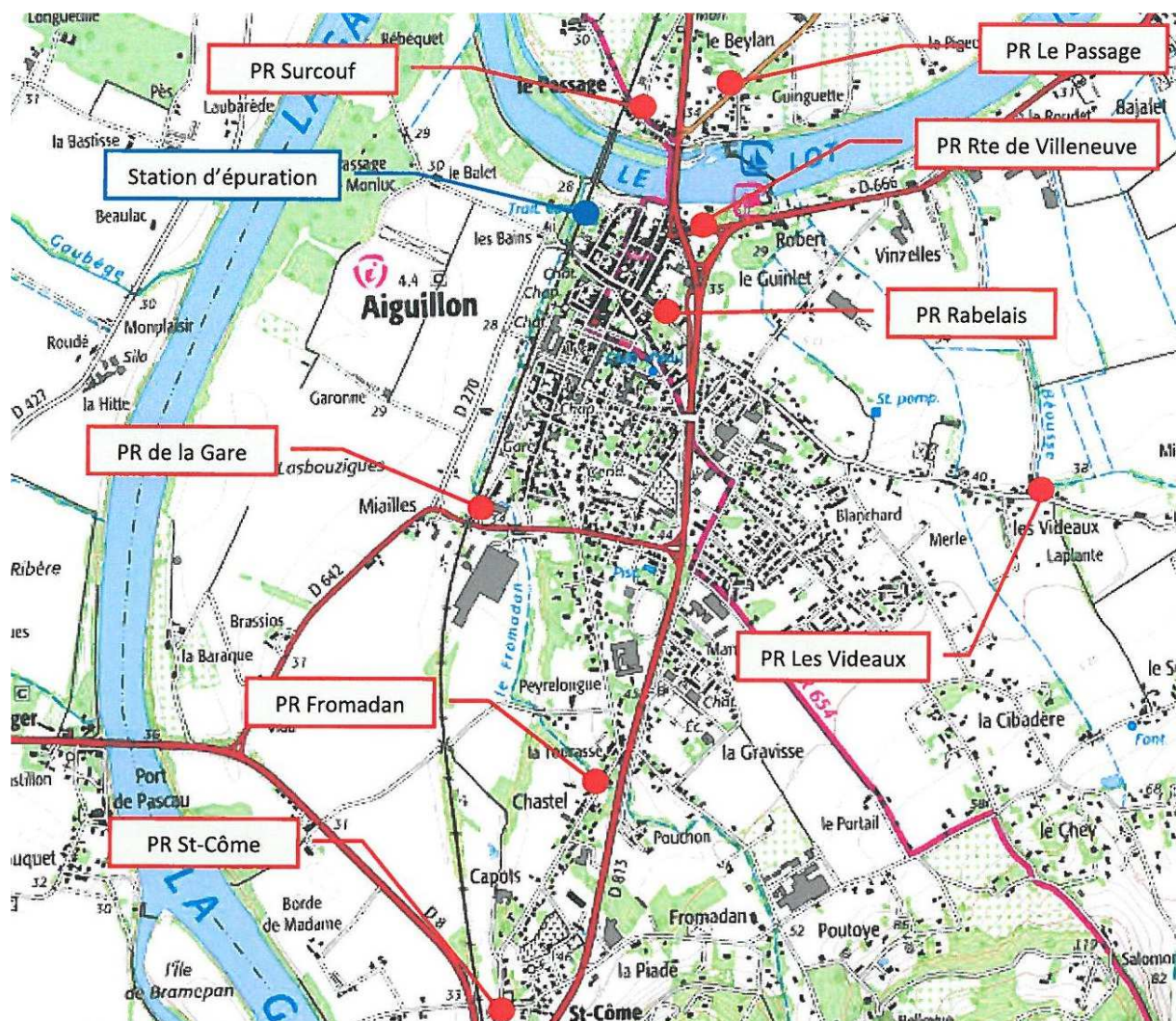
047-214700049-20150630-2015_078-DE
Reçu le 03/07/2015



6.

ANNEXES

6.1. Le synoptique du réseau



6.2. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Usine de dépollution

ST 01 - 4 SEPTEMBRE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	101 054	108 256	78 176	89 864	89 136	-0,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	842	817	510	532	654	22,9%
Volume pompé (m3)	120 085	132 478	153 398	168 871	136 200	-19,3%
Temps de fonctionnement (h)	2 641	2 674	3 057	2 976	2 724	-8,5%

Postes de refoulement

PR 01 - RABELAIS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	373	196	268	705	1 004	42,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	142	104	148	139	465	234,5%
Volume pompé (m3)	2 628	1 884	1 812	5 064	2 160	-57,3%
Temps de fonctionnement (h)	219	157	151	422	180	-57,3%

PR 02 - RTE de VILLENEUVE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	8 419	10 286	8 568	8 733	7 857	-10,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	92	83	115	172	108	-37,2%
Volume pompé (m3)	91 450	123 800	74 800	50 850	72 950	43,5%
Temps de fonctionnement (h)	1 829	2 476	1 496	1 017	1 459	43,5%

PR 03 - SACPA GARE PELICHE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	5 938	5 645	6 225	5 671	6 977	23,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	206	210	207	168	157	-6,5%
Volume pompé (m3)	28 830	26 850	30 090	33 660	44 430	32,0%
Temps de fonctionnement (h)	961	895	1 003	1 122	1 481	32,0%

PR 04 - LE PASSAGE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	542	695	602	621	548	-11,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	259	115	193	233	223	-4,3%
Volume pompé (m3)	2 093	6 038	3 117	2 668	2 461	-7,8%
Temps de fonctionnement (h)	182	525	271	232	214	-7,8%

PR 05 - LES VIDEAUX	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	987	399	464	513	487	-5,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	5 306	503	301	385	296	-23,1%
Volume pompé (m3)	186	794	1 541	1 334	1 645	23,3%
Temps de fonctionnement (h)	16	69	134	116	143	23,3%

PR 06 - ST COME BOURG	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 443	1 401	1 748	1 910	1 866	-2,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	254	227	189	209	192	-8,1%
Volume pompé (m3)	5 680	6 160	9 250	9 140	9 730	6,5%
Temps de fonctionnement (h)	568	616	925	914	973	6,5%

PR 07 - ST COME FROMADAN	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 112	1 165	1 198	1 372	1 226	-10,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	91	79	1 000	74	74	0,0%
Volume pompé (m3)	12 175	14 725	1 198	18 500	16 500	-10,8%
Temps de fonctionnement (h)	487	589	581	740	660	-10,8%

PR 08 - SURCOUF	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	483	1 213	369	432	408	-5,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	144	125	103	131	127	-3,1%
Volume pompé (m3)	3 348	9 672	3 576	3 300	3 204	-2,9%
Temps de fonctionnement (h)	279	806	298	275	267	-2,9%

6.3. Le bilan de conformité détaillé par usine

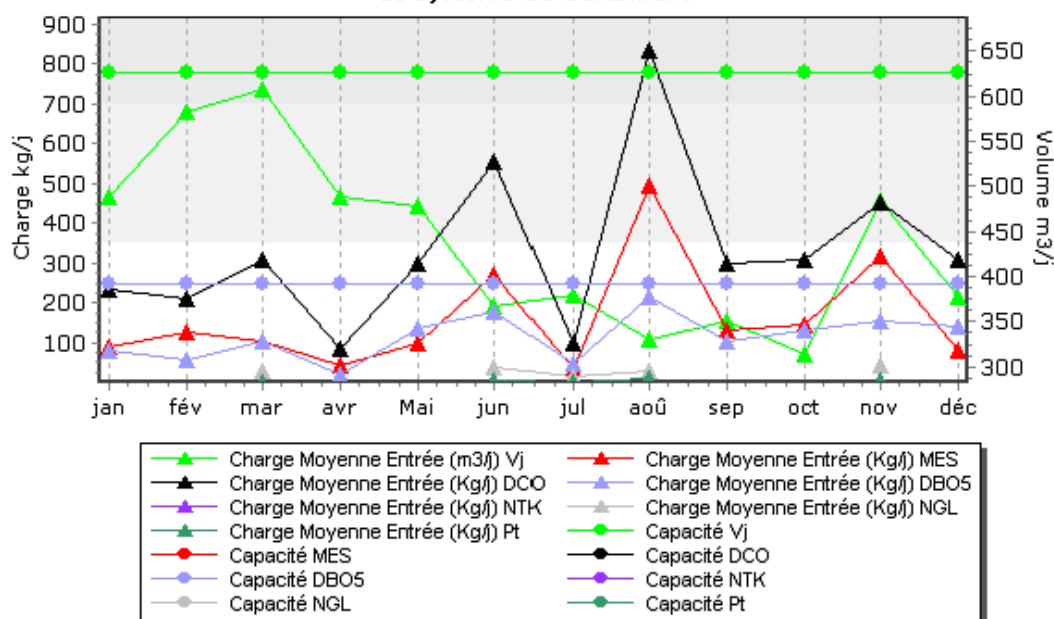
ST 01 - 4 SEPTEMBRE

Bilans HCNF / Bilans :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
	(m3/j)	Nbr Bilan HCNF* / nbr de bilans	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j
janvier	489	1 / 1	88	236	83	-	-	-
février	582	1 / 1	128	211	58	-	-	-
mars	608	0 / 1	103	310	103	29,8	29,8	3,7
avril	489	1 / 1	43	87	19	-	-	-
mai	477	0 / 1	100	301	138	-	-	-
juin	367	0 / 1	272	555	180	36,7	36,7	6,6
juillet	380	1 / 1	36	98	46	14,1	14,1	2,0
août	329	0 / 1	493	833	214	29,9	29,9	11,2
septembre	351	0 / 1	133	299	102	-	-	-
octobre	314	0 / 1	144	309	132	-	-	-
novembre	485	0 / 1	316	453	155	43,7	43,7	7,8
décembre	378	0 / 1	83	306	140	-	-	-

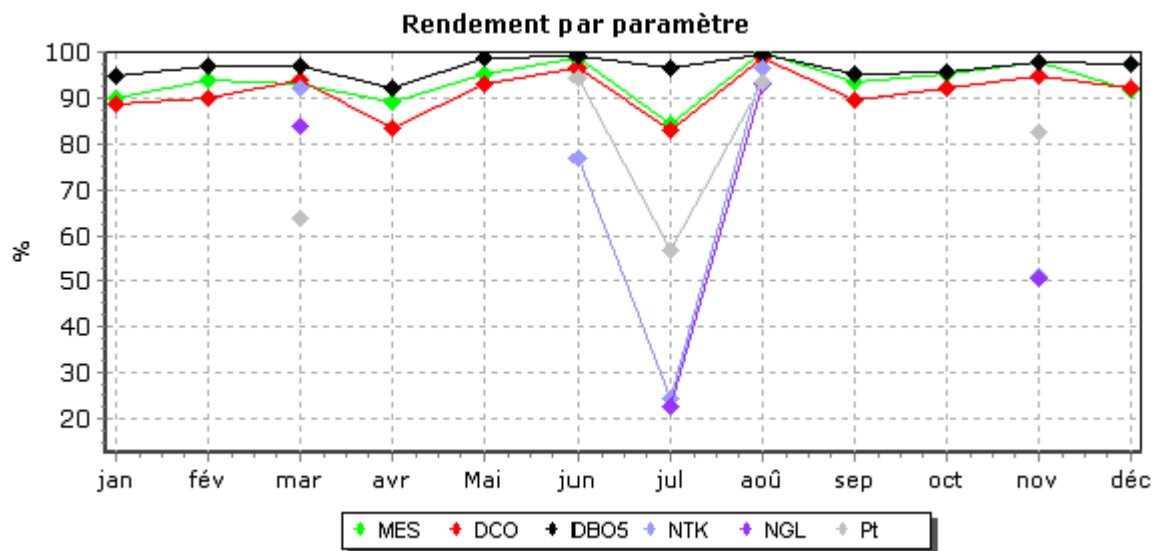
(*) Hors conditions normales de fonctionnement.

Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires du système de traitement

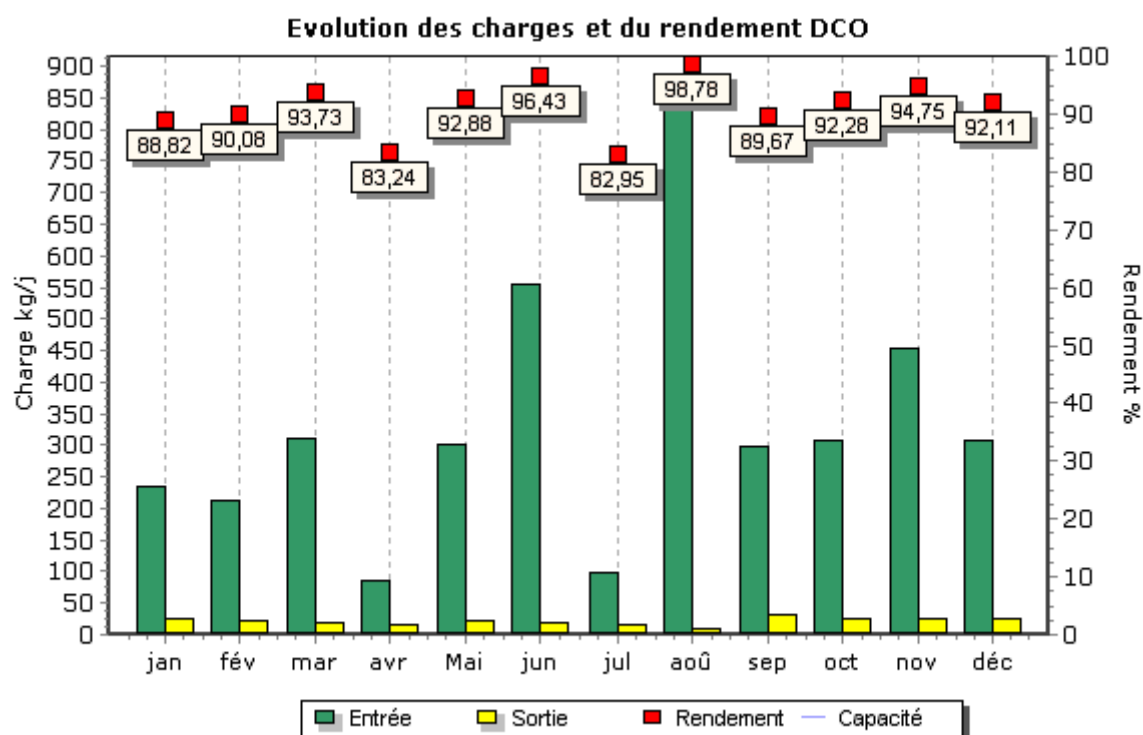
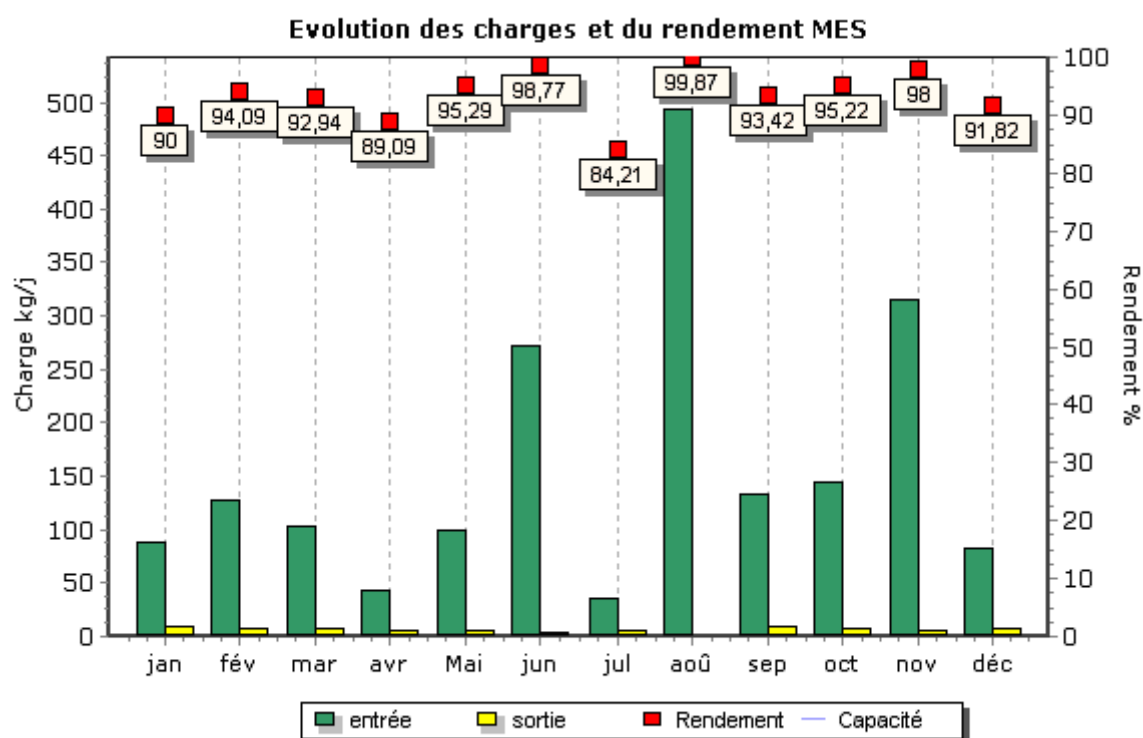


Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

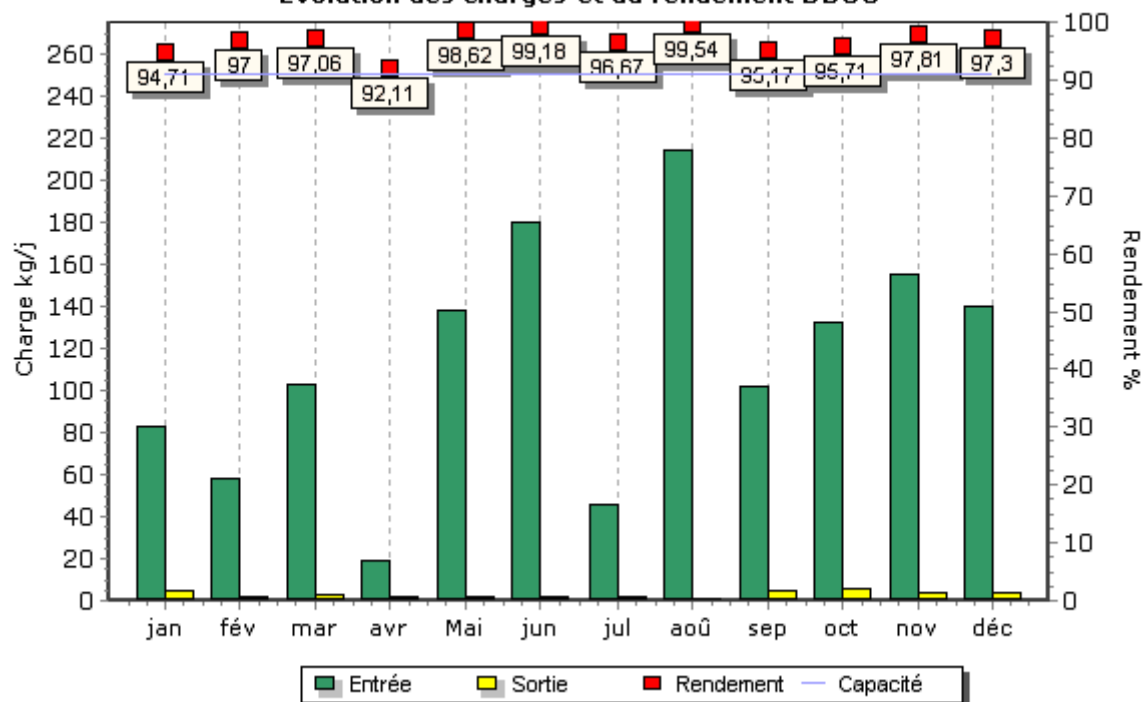
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	8,8	90,00	26,4	88,82	4,4	94,71						
février	7,6	94,09	21,0	90,08	1,8	97,00						
mars	7,3	92,94	19,4	93,73	3,0	97,06	2,3	92,24	4,8	83,73	1,3	63,93
avril	4,7	89,09	14,7	83,24	1,5	92,11						
mai	4,7	95,29	21,5	92,88	1,9	98,62						
juin	3,3	98,77	19,8	96,43	1,5	99,18	8,4	77,00			0,4	94,44
juillet	5,7	84,21	16,7	82,95	1,5	96,67	10,7	24,32	10,9	22,59	0,9	56,60
août	0,7	99,87	10,2	98,78	1,0	99,54	1,0	96,70	2,1	92,89	0,7	93,53
septembre	8,8	93,42	30,9	89,67	4,9	95,17						
octobre	6,9	95,22	23,9	92,28	5,7	95,71						
novembre	6,3	98,00	23,8	94,75	3,4	97,81	21,4	51,11	21,6	50,46	1,4	82,50
décembre	6,8	91,82	24,2	92,11	3,8	97,30						



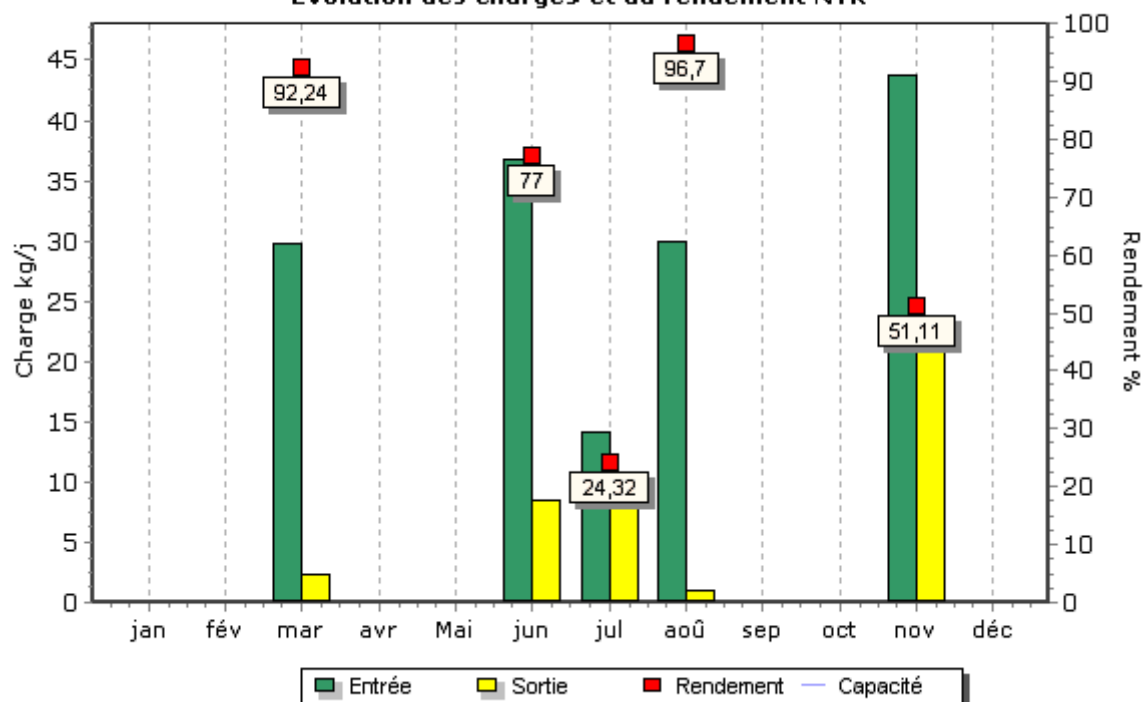
Evolution des charges et du rendement par paramètre



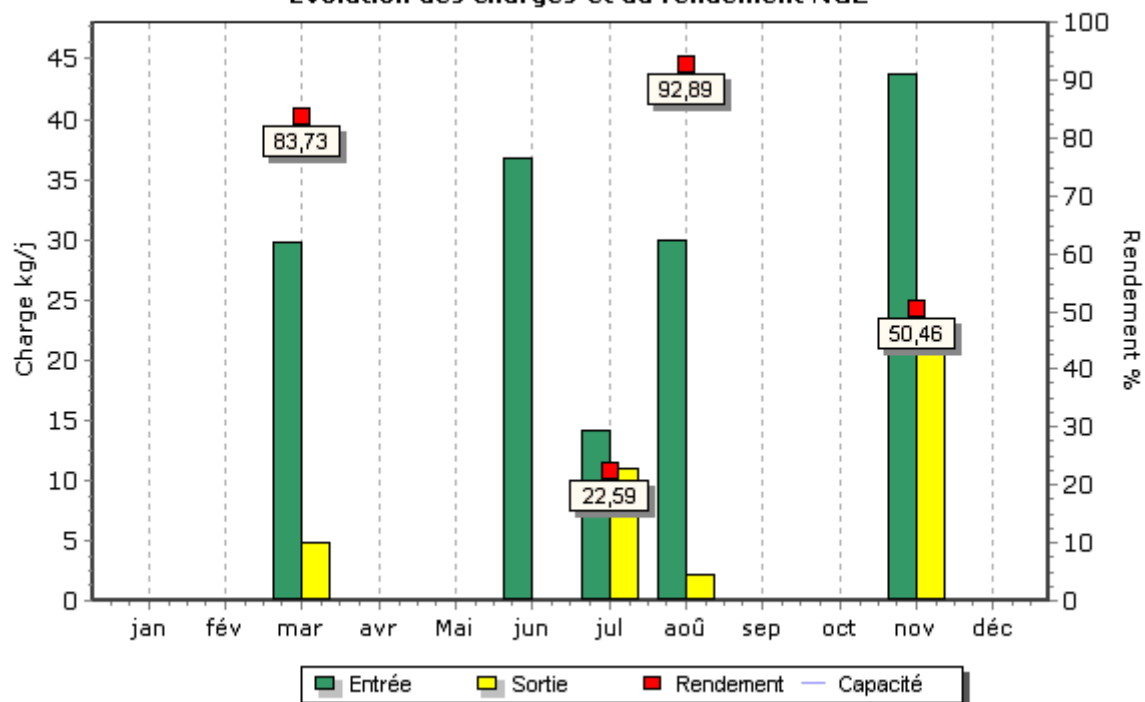
Evolution des charges et du rendement DBO5



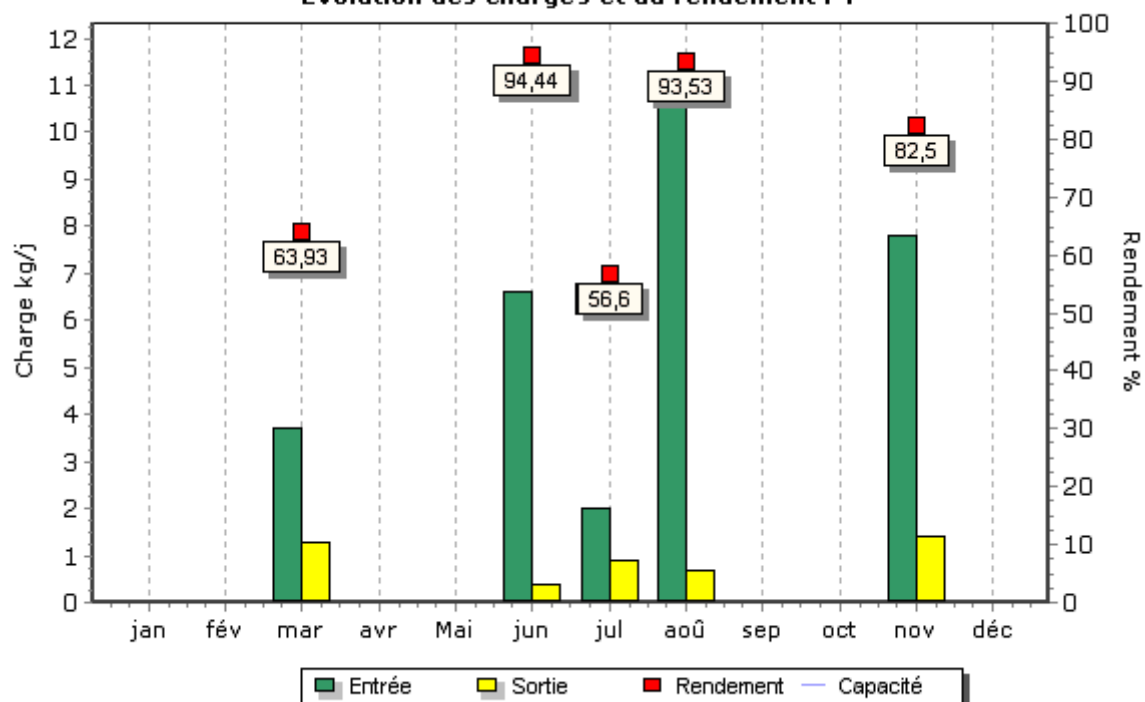
Evolution des charges et du rendement NTK



Evolution des charges et du rendement NGL



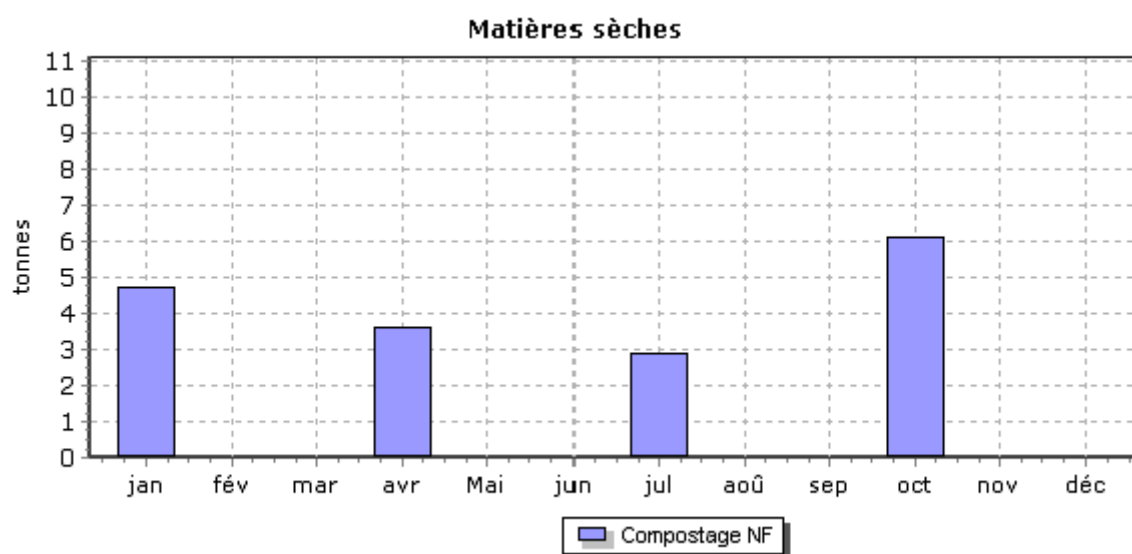
Evolution des charges et du rendement PT



Détail des non-conformités

Sortie système			Paramètres concernés	Dépassement des conditions normales de fonctionnement	Commentaires
Dates	Bilan non conforme	Bilan réhibitoire			
26/11/2014	Oui	Non	NTK	Non	

Boues évacuées par mois



6.4. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2014 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 Sud Ouest 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 Sud Ouest 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, du service, de l'unité opérationnelle), 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.

Faits Marquants

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué par des attentes renforcées des clients, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 22 centres régionaux aux moyens renforcés, s'est mise en place à compter du 1^{er} janvier 2015. Les CARE établis au titre de 2014 s'inscrivent par conséquent dans le même cadre que ceux de l'année précédente.

En revanche, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré dès l'année 2014 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis selon le critère de la Valeur Ajoutée entre les contrats de la Société.

6.4.1. CHANGEMENT(S) D'ESTIMATION

L'année 2014 a vu l'absorption de la Société SABARC par fusion absorption avec la Société Véolia Eau Compagnie générale des Eaux avec l'accord des collectivités concernées.

Cette fusion a pris juridiquement effet au 30 Septembre 2014, mais avec effet rétroactif comptable au 1^{er} janvier 2014 tel que prévu par la loi. Cela signifie que toutes les écritures comptables enregistrées à compter du 1^{er} janvier 2014 au titre des contrats initialement conclus avec la Société SABARC sont comptabilisées dans les comptes de la Société Veolia Eau compagnie générale des Eaux.

6.4.2. PRODUITS

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

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

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

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

6.4.3. 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).

6.4.3.1. 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,
- ◆ Les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

→ *Dépenses courantes d'exploitation*

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

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

Par ailleurs, il est précisé à nouveau que d'éventuels rappels de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration même si cet impôt a été remplacé par la CET en 2010) avaient été portés dans les CARE de l'année 2013, exercice au cours duquel ils ont été acquittés.

Enfin, le déploiement de nouveaux outils en 2014 a permis de renforcer la finesse d'imputation des dépenses de personnel opérationnel en facilitant l'imputation au contrat ou au chantier.

En cours d'année, ces imputations sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote part de frais de véhicule et de déplacement. En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition à la valeur ajoutée selon les modalités présentées au paragraphe § 3.2.1 (Principe de répartition). Cette évolution n'a pas d'incidence sur la présentation des charges selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

→ *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" (voir note 1 ci après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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 temporaire (voir note 2 ci après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

- ◆ d'une part le montant, 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 cours (voir notes 4 et 5 ci après).

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

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

- Programme contractuel

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

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

- ◆ d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci après);
- ◆ d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période,

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

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 (voir note 5 ci après) puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- ◆ avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

- Impact des avances remboursables à taux zéro

Lorsque la Société bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un calcul spécifique est effectué depuis 2011 pour tenir compte dans le CARE de l'avantage temporaire que représente cette mise à disposition de fonds sans intérêts. Des produits spécifiques sont ainsi calculés sur le capital restant dû en début d'exercice au titre de ces avances, au taux d'intérêt de référence tel que défini ci-dessus et applicable l'année de versement initial de chaque avance. Ces produits sont ensuite portés en minoration des charges économiques calculées au titre des investissements du domaine concédé.

- 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 »...).

→ *Impôt sur les sociétés*

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2014 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

6.4.3.2. CHARGES REPARTIES

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.

→ *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 intervenant au profit du contrat : services centraux, directions régionales, centres, services, unités opérationnelles (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

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 qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée 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.

→ *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.

6.4.3.3. AUTRES CHARGES

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

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

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

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

→ *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 2014 au titre de l'exercice 2013.

6.4.4. 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 soustraction.

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 (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2014 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2015.

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*
5. *S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2014 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

6.5. Les nouveaux textes réglementaires

Certains textes présentés ci-dessous peuvent avoir un impact contractuel. Veolia se tient à disposition pour assister la collectivité dans l'évaluation de leur impact local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

6.5.1. SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Loi Mapam et GEMAPI*

Les articles 56 à 59 de la loi de Modernisation de l'Action Publique et d'Affirmation des Métropoles (MAPAM) du 27 janvier 2014 introduisent le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre. Cette disposition législative est désignée sous l'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations ».

La loi prévoit la possibilité pour les EPCI de confier ce bloc de compétences à un Etablissement Public d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), structure de maîtrise d'ouvrage créée ex-nihilo par la loi MAPAM, ou un Etablissement Public Territorial de Bassin (EPTB) – syndicat de rivière, mixte ou ouvert.

Par ailleurs, pour l'exercice de cette compétence, la loi permet la mise en place d'une taxe plafonnée et affectée répartie « entre toutes les personnes physiques ou morales assujetties aux taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties, à la taxe d'habitation et à la cotisation foncière des entreprises. ».

La prise de compétence GEMAPI par les communes et/ou EPCI est prévue en principe au 1 janvier 2016. Les structures de type syndicat de rivière ou EPTB déjà existantes pourront continuer à exercer leur compétence jusqu'au 1 janvier 2018 (et au-delà en cas de confirmation du transfert de la compétence GEMAPI par l'ensemble des EPCI la constituant).

Ces articles de la loi MAPAM seront complétés par 4 décrets d'application durant l'année 2015.

→ *Marchés publics*

Le décret 2014-1097 du 26 septembre 2014 s'inscrit dans le cadre de la transposition des deux directives européennes sur la passation des marchés publics (Directives 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014).

Ce décret s'articule autour de trois mesures de simplification applicables aux marchés publics, à savoir :

- le plafonnement du chiffre d'affaires annuel minimal demandé aux candidats au double de la valeur estimée du marché,
- l'allègement du dossier de candidature,
- l'instauration du partenariat d'innovation : une nouvelle forme de marché qui permet au pouvoir adjudicateur d'acquérir sans remise en concurrence les fournitures, services ou travaux innovants qui résultent de la recherche et du développement menés spécifiquement pour le marché.

→ *Lutte contre les retards de paiement*

L'arrêté du 3 mars 2014 modifie l'arrêté du 8 septembre 2009 et vise à la réduire les retards de paiement à travers différentes dispositions notamment la nouvelle rédaction des articles 13.3 et 13.4 du Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de travaux. De nouveaux délais sont fixés pour toutes les parties et des dispositions nouvelles sont introduites à l'article 13.4.4 en cas d'absence de production d'un décompte général par le représentant du pouvoir adjudicateur dans les délais contractuels. Ces dispositions intègrent une procédure d'alerte du titulaire auprès du maître d'ouvrage

→ **Travaux à proximité des réseaux**

La réglementation concernant les travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution dite « DT-DICT » est entrée en application dans le courant des années 2012 et 2013.

Un décret du 17 juin 2014 et deux arrêtés du 18 et 19 juin 2014 ont modifié cette réglementation en y introduisant des ajustements.

Ces textes, complétés par un avis ministériel en date du 24 juin 2014, visent à simplifier le cadre réglementaire et sont entrés en application le 1er juillet 2014, à l'exception des délais de déclaration pour les réponses aux DICT, qui ne sera effective qu'à compter du 1er avril 2015. Ils traitent de cinq volets distincts :

- Les dispenses d'enregistrement ;
- Les précisions sur le caractère obligatoire des investigations complémentaires ;
- La dématérialisation des échanges ;
- Les travaux d'urgence ;
- Les redevances pour le financement du guichet unique ;

Enfin, l'arrêté du 12 août 2014, publié le 26 août 2014, fixe pour l'année 2014 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr.

→ **Amiante**

Entrée en vigueur au 1 juillet 2014 de différentes dispositions réglementaires visant à renforcer la prévention du risque « amiante ». Parmi l'ensemble des dispositions prévues, certaines portent sur :

- Le repérage exhaustif et le recensement des infrastructures et réseaux routiers dont les enrobés sont susceptibles de contenir de l'amiante ;
- Le statut et la gestion des déchets contenant de l'amiante (enrobés et, le cas échéant, canalisations déposées, etc).

→ **Facturation électronique**

L'ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014 introduit l'obligation, à compter du 1^{er} janvier 2017, pour certaines entreprises titulaires de contrats de la commande publique de transmettre obligatoirement leurs factures par voie électronique. Selon la taille des entreprises, l'introduction de cette mesure s'échelonnait dans le temps pour devenir obligatoire pour toutes les entreprises à compter du 1^{er} janvier 2020.

→ **Principe « silence vaut acceptation »**

Par la loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens, le législateur a entendu inverser le principe selon lequel le silence de l'administration valait implicitement refus. Cette loi a ainsi modifié l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations et a amené l'ensemble des services ministériels à recenser leurs procédures d'autorisations, au total plus de 1200 procédures.

Le 1er novembre 2014, ont été publiés 42 décrets d'application qui tendent à préciser les exceptions et adaptations du nouveau principe « le silence de l'administration gardé pendant 2 mois vaut décision implicite d'acceptation ».

Ce nouveau principe entre en vigueur à compter :

- du 12 novembre 2014 pour l'Etat et ses établissements publics,
- du 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales et leurs établissements.

Il est assorti de conditions (forme et fond) et de nombreuses exceptions et, pour chaque procédure, il appartiendra à tout demandeur de vérifier au préalable dans des listes annexées à la loi ou aux décrets d'application si la demande adressée à l'administration est susceptible de faire naître une décision implicite d'accord ou une décision implicite de refus et dans quel délai (2 mois ou bien au-delà).

→ **Certificats d'Economie d'Energie**

Le Décret 2014-1557 du 22/12/14 (publié au JO du 24 décembre 2014) définit les nouvelles modalités de mise en œuvre du dispositif de certificats d'économies d'énergie (CEE) pour la période couvrant les années 2015 à 2017.

→ **Eaux pluviales urbaines**

La loi de finances du 29 décembre 2014 supprime un certain nombre de taxes à faible rendement, notamment la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines.

La loi crée un chapitre au Code général des collectivités territoriales, avec un article précisant que "la gestion des eaux pluviales urbaines correspondant à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales des aires urbaines constitue un service public administratif relevant des communes, dénommé service public de gestion des eaux pluviales urbaines" et pour lequel un décret en Conseil d'État précise les modalités d'application.

6.5.2. SERVICES PUBLICS DE L'ASSAINISSEMENT

→ **Injection de biogaz produit en station d'épuration**

Trois textes réglementaires publiés au Journal officiel du 26 juin modifient le cadre réglementaire établi en novembre 2011 encadrant l'injection de biogaz dans le réseau de gaz naturel. Notamment, ces textes modifient la réglementation en vigueur de telle sorte à ce que le biogaz produit en station d'épuration (Step) puisse être injecté au réseau.

Le décret n° 2014-672 du 24 juin 2014, qui modifie le décret n° 2011-1597 du 21 novembre 2011 relatif aux conditions de contractualisation entre producteurs de bio-méthane et fournisseurs de gaz naturel, fixe le tarif d'achat du biogaz issu d'installations mises en service pour la première fois après le 22 novembre 2011.

Un arrêté du 24 juin 2014 fixe les conditions d'achat du bio-méthane produit à partir des boues de STEP et injecté dans les réseaux de gaz naturel.

Un autre arrêté du 24 juin 2014 fixe la nature des intrants dans la production de bio-méthane pour l'injection dans les réseaux de gaz naturel (boues, graisses, etc., résultant du traitement des eaux usées, traitées en digesteur).

→ **Réutilisation des Eaux Usées traitées à des fins d'irrigation**

L'arrêté du 25 juin 2014 modifie l'arrêté du 2/08/2010 portant sur la réutilisation des eaux usées après traitement à des fins d'irrigation de cultures et d'espaces verts.

Ce nouvel arrêté met fin au régime de l'expérimentation prévu dans l'arrêté du 2 août 2010 et apporte quelques modifications techniques mineures sur l'encadrement du volet 'sanitaire'.

→ **Redevance pour pollution de l'eau d'origine non domestique**

Le décret 2014 - 1578 du 23/12/14 porte sur la prise en compte des substances dangereuses pour l'environnement dans le calcul de l'assiette de la redevance pour pollution de l'eau d'origine non domestique. Ce décret définit les catégories de substances dangereuses pour l'environnement prises en compte dans la redevance pour pollution de l'eau d'origine non domestique et les modalités de détermination de la quantité de substances dangereuses pour l'environnement ajoutée dans le milieu naturel qui sert d'assiette pour le calcul du montant de la redevance ainsi que le seuil à partir duquel un suivi régulier des rejets doit être mis en place par les personnes assujetties.

→ **Emissions polluantes**

Le décret n° 2014-1666 du 29 décembre 2014, pris en application de l'article 33 de la loi de finances pour 2014, fixe les seuils d'assujettissement à la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) des émissions dans l'atmosphère de certaines substances polluantes : plomb (200 kg/an), zinc (200 kg/an), chrome (100 kg/an), cuivre (100 kg/an), nickel (50 kg/an), cadmium (10 kg/an) et vanadium (10 kg/an). La TGAP sur la pollution atmosphérique est due par les ICPE soumises à autorisation qui émettent ces substances dans des quantités supérieures aux seuils indiqués sur une année, ainsi que par les installations de combustion d'une puissance thermique d'au moins 20 MW et par les installations de traitement thermique des ordures ménagères de capacité supérieure à 3 tonnes par heure.

Ce texte étant rattaché à la loi de finances pour 2014, il s'applique rétroactivement aux émissions constatées à partir du 1er janvier 2014.

L'arrêté du 11 décembre 2014 a modifié l'arrêté du 31 janvier 2008 relatif au registre et à la déclaration annuelle des émissions polluantes et des déchets. Cette déclaration concerne désormais les installations de stockage de déchets inertes, qui relèvent à présent, de la réglementation ICPE. L'annexe II du texte modifie aussi certains critères déclenchant l'obligation de déclaration dans le domaine des rejets atmosphériques. Il prévoit par ailleurs que les incinérateurs de déchets, non dangereux ou dangereux, devront communiquer le rendement et les quantités de chaleur et d'électricité produites

→ **Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement**

Suite à la publication des rapports nationaux des données du système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (Sispea) pour les années 2010 et 2011, la ministre de l'Ecologie a adressé le 27 octobre une note aux services déconcentrés de l'Etat et établissements publics concernés par le Sispea qui permet d'alimenter l'observatoire proposé sur le site www.service.eaufrance.fr. La note rappelle que cet observatoire, qui met à la disposition du public les données relatives au prix et à la qualité du service d'eau et d'assainissement, est l'une des priorités de la feuille de route gouvernementale pour la politique de l'eau issue de la dernière conférence environnementale. Cette note fixe comme objectif d'atteindre au 31 décembre 2014, une représentation d'au moins 50% de la population et de 25% des services de chaque département, et ce pour chacune des compétences (eau potable, assainissement collectif, assainissement non collectif).

→ **Indicateurs de performance**

L'article 36 de la loi de finances rectificative 2014 (2014-1655) reporte d'un an l'échéance à laquelle les services d'eau et d'assainissement doivent disposer du descriptif détaillé, à savoir, le 31 décembre 2014 au lieu du 31 décembre 2013. Ce même article apporte des précisions sur les modalités de l'éventuel doublement de la redevance de prélèvement auquel les services d'eau ne satisfaisant aux critères de performance introduits dans le décret du 27 janvier 2012 pourraient être soumis.

6.5.3. ASSAINISSEMENT ET QUALITE DES MILIEUX

→ **Elaboration des SDAGE 2016 – 2021**

Les SDAGE ((Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux))constituent des outils essentiels pour l'atteinte du bon état prévu par la Directive cadre européenne sur l'eau (DCE), car ils permettent de fixer les objectifs à atteindre et de planifier la gestion de l'eau.

Le processus d'élaboration des SDAGE pour la période 2016-2021 s'est poursuivi tout au long l'année 2014. A ce titre, différents arrêtés 'techniques' et circulaires ont été publiés (Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés, arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux, ...).

Les SDAGE des sept bassins versants en France métropolitaine et des cinq en Outre-mer sont ouverts à la consultation publique depuis le 19 décembre 2014 et, ce, jusqu'au 18 juin 2015.

Par cohérence, cette consultation des SDAGE est conjointe avec celles concernant les Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) pour les eaux continentales et les programmes de mesures des Plans d'actions pour le milieu marin (PAMM).

Cette étape de consultation est la dernière avant l'adoption de l'ensemble de ces documents

→ *Zonages réglementaires*

Par une note datée du 21 août 2014, la ministre de l'Ecologie a demandé aux préfets coordonnateurs de bassin de procéder à la révision des zones sensibles à l'eutrophisation en application de la Directive n°91/271/CEE du Conseil du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (ERU).

Cette directive européenne impose aux Etats membres un traitement plus rigoureux des eaux usées urbaines qui sont rejetées dans les zones sensibles. Elle prévoit une révision de ces zones au minimum tous les quatre ans.

Les arrêtés définitifs seront publiés en juin 2015. Le cas échéant, chaque projet de révision des zones sensibles devra tenir compte des travaux déjà effectués au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) et de l'état des lieux des SDAGE.

De même, le ministère de l'écologie a initié une nouvelle révision des zones vulnérables au titre de la Directive Européenne 91/676/CEE du 12 décembre 1991, dite « Directive nitrates ».

Cette révision vise à l'atteinte des objectifs de bon état des eaux au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) sur les nombreuses masses d'eau souterraines, superficielles et littorales qui restent déclassées au motif d'une présence excessive de nitrates.

6.5.4. ASSAINISSEMENT ET BIODIVERSITE - ENVIRONNEMENT

→ *Substances soumises à autorisation*

Le règlement (UE) n° 895/2014 du 14 août 2014, entré en vigueur le 22 août, ajoute neuf substances à la liste des substances soumises à autorisation figurant à l'annexe XIV du règlement Reach, qui en compte 31.

Rappel : Ces substances ne peuvent plus être mises sur le marché ni utilisées ni importées, à moins qu'une autorisation soit accordée pour une utilisation spécifique. Le règlement indique la date à partir de laquelle cette interdiction court ainsi que la date limite pour présenter une demande d'autorisation.

→ *Troisième Plan National Santé Environnement*

La Direction Générale de la Santé (DGS) a publié en novembre 2014 le 3^e Plan National Santé Environnement pour la période 2015-2019 (PNSE III).

Cinq actions concernent à des degrés divers l'eau de consommation humaine :

- Action n°32 : surveiller les substances émergentes prioritaires dans les milieux aquatiques et les captages d'eau destinée à la consommation humaine.
- Action n°53 : élaborer un nouveau plan "micropolluants" qui devra intégrer les plans sur les « résidus de médicaments dans les eaux » et sur les PCB.
- Action n°54 : mieux prendre en compte le caractère perturbateur endocrinien des micropolluants.
- Action n°55 : promouvoir la mise en place de plans de sécurité sanitaire « AEP ».
- Action n°56 : mettre en œuvre la protection des captages utilisés pour l'alimentation en eau potable (AEP) contre les pollutions accidentelles et les pollutions diffuses.

→ **Directive 2014/101/UE**

La directive n°2014/101 du 30 octobre 2014 a actualisé la liste des normes internationales fixant les méthodes pour le contrôle des éléments de qualité des eaux de surface et des eaux souterraines.

Les États membres doivent établir des programmes de surveillance de l'état des eaux de surface et des eaux souterraines afin de dresser un tableau cohérent et complet de leur état au sein de chaque district hydrographique. Cette nouvelle version sera applicable à compter du 20 mai 2016

6.6. Glossaire

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

Abonnement :

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

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

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

Bilans disponibles :

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

Capacité épuratoire :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

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, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). (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.

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

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

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

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

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

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

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

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

Conformité réglementaire des rejets :

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

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. ». C'est 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 aux processus de décision.

Equivalent-habitant :

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

Habitants desservis :

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

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

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

- ◆ 0 point : absence de plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées ou plan très incomplet ;
- ◆ + 10 points : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage...), et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement ;

- ◆ + 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.

L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :

- ◆ + 10 points : existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et, pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.

Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

- ◆ + 10 points : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseigné.

Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de collecte et de transport des eaux usées mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ils doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- ◆ + 10 points : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.

Lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

- ◆ + 10 points : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs...).
- ◆ + 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées ;
- ◆ + 10 points : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ;
- ◆ + 10 points : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement...) ;
- ◆ + 10 points : mise en oeuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite.
- ◆ + 10 points : mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins trois ans).

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

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

A – Éléments communs à tous les types de réseaux

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

Un total de 80 points minimum sur les 100 premiers est nécessaire pour considérer que le service dispose des éléments communs à tous les types de réseaux. Ils doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des 20 points suivants :

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

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

C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes

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

Matières sèches (boues de dépollution) :

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

MES :

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

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

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

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration :

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

Réseau de collecte des eaux usées :

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

Station d'épuration (ou usine de dépollution) :

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

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

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

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

L'indicateur traduit la proportion d'installations d'assainissement non collectif ne nécessitant pas de travaux urgents à réaliser. Il s'agit du ratio correspondant à la somme du nombre d'installations neuves ou à réhabiliter contrôlées conformes à la réglementation et du nombre d'installations existantes qui ne présentent pas de danger pour la santé des personnes ou de risque avéré de pollution de l'environnement rapportée au nombre total d'installations contrôlées (arrêté du 2 décembre 2013).

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

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

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

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

Taux d'impayés [P257.0] :

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

part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

Taux de raccordement :

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

Taux de réclamations [P258.1] :

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est mis 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 à 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)

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE

Regu le 03/07/2015

AR PREFECTURE

047-214700049-20150630-2015_078-DE

Reçu le 03/07/2015

Ressourcer le monde

Document à usage externe

Crédits photos : © Photothèque Veolia: Christophe Majani d'Inguibert, Jean Marie Ramès, Samuel Bigot, Olivier Guerrin, Stéphane Harter/agence VU

Veolia - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 575008 Paris RCS Paris
572 025 526 - Tous droits réservés - 2014