



2014

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Commune de Cestas

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

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	15
2.1. L'efficacité de la collecte et de la depollution des eaux usées	16
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	25
3.1. L'inventaire des biens du service	26
3.2. La gestion du patrimoine	29
3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir	34
3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine	38
4. LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA	41
4.1. Les services aux clients	42
4.2. Les équipes et moyens au service du patrimoine	46
4.3. L'empreinte environnementale	53
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	57
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	59
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	60
5.2. Le patrimoine du service	60
5.3. Les investissements et le renouvellement	63
5.4. Les engagements à incidence financière	64
6. ANNEXES	67
6.1. Le synoptique du réseau	68
6.2. Le bilan énergétique du patrimoine	70
6.3. Le bilan de conformité détaillé par usine	77
6.4. Annexes financières	83
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	84
6.6. Glossaire	90



1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

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

→ **Périmètre du service :** CESTAS

→ **Numéro du contrat** I5511

→ **Nature du contrat :** Affermage

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

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/04/2003

Date de fin : 31/12/2015

→ **Liste des avenants**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
4	15/07/2014	Prolongation du contrat pour une durée d'1 an, ce qui reporte la date d'échéance initiale du 31/12/2014 au 31/12/2015.
3	05/09/2012	Prise en charge des surcoûts liés au renforcement du programme d'analyse suite à la circulaire du 29/09/2010 relative à la surveillance de la présence de micropolluants dans les eaux rejetées dans le milieu naturel par les STEP. Revalorisation de notre rémunération pour tenir compte de ces nouvelles charges.
2	01/06/2009	actant la révision de la rémunération pour la prise en charge de 3 postes de relèvement + frais de traitement (H2S) + dératissage. Substitution indices contractualisée.
1	26/08/2004	Révision de la rémunération pour tenir compte de l'intégration des nouveaux ouvrages financés par la collectivité, et mise en place pour le traitement contre l'H2S.

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

VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume les engagements suivants d'échanges d'effluents (réception ou déversement) avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
réception effluent	Entreprise PIQUET	CSD tripartite entre l'Entreprise PIQUET, VE CGE et la commune de CESTAS
réception effluent	LANGLOIS CHIMIE	CSD tripartite entre la Sté LANGLOIS CHIMIE, CE CGE et CESTAS
réception effluent	Pessac (CU Bordeaux)	Réception Effluents Domestiques à Pessac
réception effluent	STRYKER SPINE SAS	CSD tripartite entre la Sté STRYKER SPINE SAS, VE CGE et la commune de CESTAS

1.2. L'essentiel de l'année 2014

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

LES CHIFFRES DU SERVICE

Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de dépollution	Capacité de dépollution (EH)	Longueur de réseau (km)	Volume traité (m ³)
16 831	7 098	1	21 000	230	1 080 370

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Les eaux parasites

Suite aux évènements pluvieux de 2013 & 2014 une campagne de tests à la fumée a été réalisée sur 3 bassins versants : « Prés aux clairs » - « Fleur d'Ajonc II » - « Bellevue »

Ces tests à la fumée n'ont pas mis en évidence un nombre de non-conformité important.

Une forte pluviométrie a été enregistrée en début d'année 2014 générant des perturbations sur le réseau de collecte des eaux usées par intrusion d'eau de ruissellement.

Pour fiabiliser cette étude, un pluviomètre enregistreur sur la station d'épuration, a été installé en 2011. Il permet aussi de mettre en œuvre un diagnostic permanent du réseau d'assainissement. Ce diagnostic pourra être affiné en équipant tous les postes de refoulement de télégestion.

Par ailleurs, depuis 2014, une estimation du débit du milieu récepteur est faite tous les 15 jours. Cette mesure permet d'estimer l'impact dilution du rejet de la STEP sur le milieu récepteur.

Le filtre bande (filière boue) a été reconditionné en début d'année 2014. Une évolution de la siccité des boues a été mesurée (augmentation du taux moyen de boues de 12% à 14 %).

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Voir le chapitre 3.3

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	1,19 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)	<i>Non renseigné</i>
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau	<i>Non renseigné</i>
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	60
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	<i>Non renseigné</i>
[P254.3]	Conformité de la performance des équipements d'épuration	Délégataire	92 %
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau	<i>Non renseigné</i>
	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 %
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Délégataire	<i>Sans objet</i>
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégataire	6 768
	Nombre de branchements eaux pluviales	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	11
	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	138 555 ml
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Délégataire	70
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	7,94 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,01
	Nombre de postes de relèvement	Délégataire	55
	Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	1
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	21 000 EH
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	161
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	8 045 ml
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	1 391 703 m ³
	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	564 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	9 406 EH
	Volume traité	Délégataire	1 080 370 m ³
L'EVACUATION DES BOUES ET DES DECHETS		PRODUCTEUR	VALEUR
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	220,7 t MS
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	17,4 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	118,6 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	18,5 m ³

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes desservies	Délégataire	1
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	16 831
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	7 098
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	7 097
	- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire	1
	Assiette totale de la redevance	Délégataire	904 539 m3
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	877 373 m3
	- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délégataire	27 166 m3
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	2
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
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,37 %
[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)	4
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	131
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	Oui
	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 CESTAS 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 :

CESTAS 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			84,12	84,45	0,39%
Abonnement			12,66	12,70	0,32%
Consommation	120	0,5979	71,46	71,75	0,41%
Part communale			16,80	16,80	0,00%
Consommation	120	0,1400	16,80	16,80	0,00%
Organismes publics			27,60	28,20	2,17%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2350	27,60	28,20	2,17%
Total € HT			128,52	129,45	0,72%
TVA			12,86	12,95	0,70%
Total TTC			141,38	142,40	0,72%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,18	1,19	0,85%

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

VOTRE LIEU D'ACCUEIL



SERVICE SUD BASSIN ARCACHON

**18, Rue JEHENNE
33120 ARCACHON**

*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**

Prix d'un appel local

SERVICE GIRONDE - CESTAS

**Place Haïtza
33610 CESTAS**

*Ouvert au public du lundi au vendredi
9 h 00 à 12 h 00*

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
7 JOURS SUR 7,
24H SUR 24

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.





2.

LA PERFORMANCE ET
L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A
VOTRE SERVICE

2.1. L'efficacité de la collecte et de la dépollution 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	6 865	6 903	6 994	7 045	7 097	0,7%

→ *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'utilisateurs, 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	3	3	3	3	3
Nombre arrêtés d'autorisation de déversement	2	2	2	2	5

→ **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)	2 321	1 608	1 080	394	744	88,8%
Tests à la fumée (u)	5 575	0	0	0	9 794	100%
Tests à l'eau (ml)	0	800	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	0	0	0	0	0
Nombre de trop-pleins de postes de refoulement	12	12	12	12	12

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 en annexe du présent document) permet de mesurer l'avancement de cette politique.

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	20	20	60	60	60

→ 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	510	317	161	47	162	244,7%
sur branchements	0	0	0	0	0	0%
sur canalisations	23	48	40	47	32	-31,9%
sur accessoires	487	269	121	0	130	100%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	192	178	121	0	0	0%
Longueur de canalisation curée (ml)	12 867	9 500	7 180	9 694	8 045	-17,0%

Les désobstructions

Interventions curatives	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	315	274	198	182	221	21,4%
sur branchements	51	0	101	85	71	-16,5%
sur canalisations	52	69	97	97	90	-7,2%
sur accessoires	212	205	0	0	60	100%
sur bouche d'égout, grilles avaloirs	0	0	0	0	0	
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	1 350	6 000	5 600	5 495	5 541	0,8%

En 2014 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **22,68 / 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	4,39	4,34	8,69	8,68	7,94	-8,5%
Nombre de points concernés sur le réseau	6	6	12	12	11	-8,3%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	136 536	138 141	138 141	138 186	138 555	0,3%

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 (%)	87	86	88	100	92
ST 01 - MANO	87	86	88	100	92

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 (%)	79,17	83,33	84,00	45,83	66,67
ST 01 - MANO	79,17	83,33	84,00	45,83	66,67

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 - MANO	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*

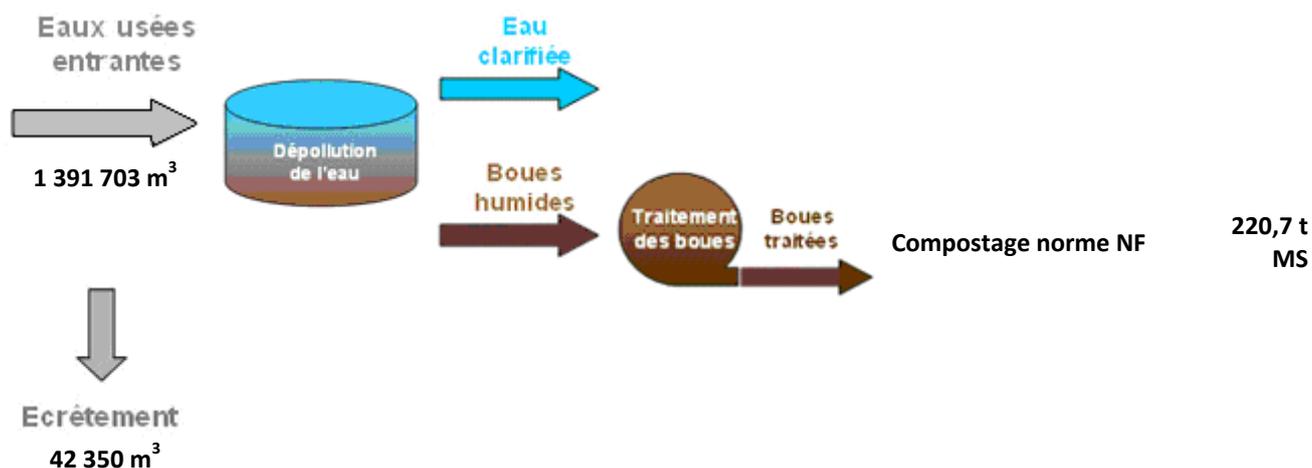
Pour garantir un haut niveau de rendement épuratoire de ses usines une démarche de maintenance préventive assistée par ordinateur a été développée afin de planifier de manière optimisée les tâches d'exploitation courante et les opérations d'entretien. Les files de traitement des eaux usées sont ainsi 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'autosurveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 22 juin 2007.

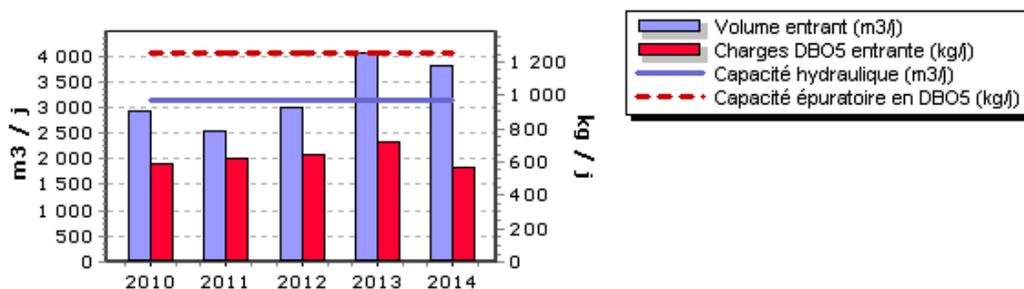
ST 01 - MANO

Les volumes entrants sur le système de traitement s'élèvent pour l'année à 1 391 703 m³, soit un débit moyen journalier de 3 813 m³/j. Le maximum atteint est de 8 664 m³/j. Les valeurs sont établies sur la base de 24 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles. Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 1 260 kg de DBO5 par jour.



Evolution de la charge entrante sur le système de traitement

	2010	2011	2012	2013	2014
Volume entrant (m3/j)	2 920	2 548	2 992	4 074	3 813
Capacité hydraulique (m3/j)	3 150	3 150	3 150	3 150	3 150
Charge DBO5 entrante (kg/j)	594	619	648	722	564
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	1 260	1 260	1 260	1 260	1 260

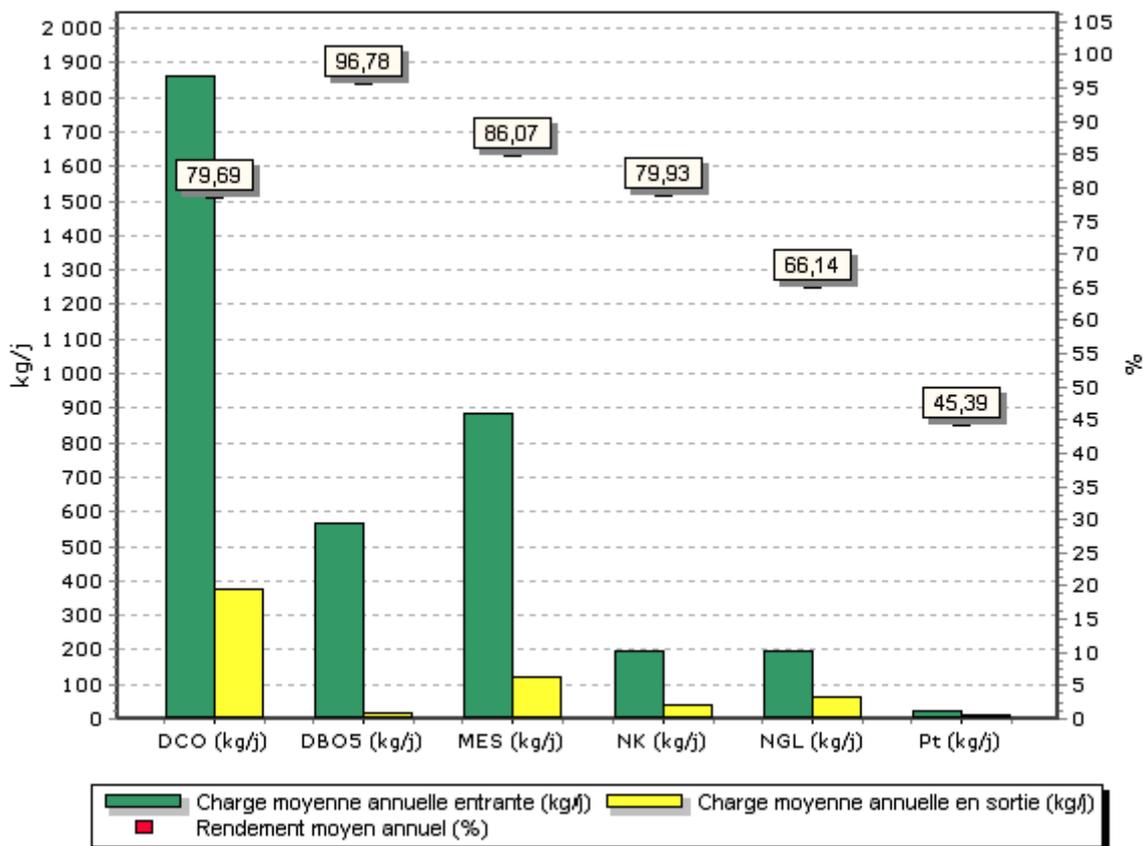


Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	24	12	24	12	12	12
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	1 861	564	885	195,2	195,2	25,9
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	378,0	18,2	123,3	39,2	66,1	14,1
Rendement moyen annuel (%)	79,69	96,78	86,07	79,93	66,14	45,39
Prescription de rejet – Rendement min. bilan (%)	75,00	80,00	90,00			
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	100,5	4,8	32,8	10,4	17,6	3,8
Seuil de concentration maximale par bilan (mg/l)	90,00	25,00	35,00	10,00		8,00

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 de taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité présenté dans la suite de la présente section.

Charge en entrée et en sortie et rendement épuratoire 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 (*)	15	22	17	3	12
Nombre de bilans en CNF(**) conformes / nombre de bilans en CNF (%)	87,0	86,0	88,0	100,0	92,0
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	594	619	648	722	564

(*) 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 - MANO	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Compostage norme NF	1573,1	220,7	14,03 %	100,00 %
Total	1573,1	220,7	14,03 %	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)	18,2	24,1	23,9	23,8	17,4
Sables évacués en Centre de stockage de déchets (t)	128,9	103,3	76,6	100,0	137,1
Sables évacués vers une autre STEP (t)			14,0		
Graisses évacuées en Centre de stockage de déchets (m3)	96,2	42,6	11,5		



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 épuratoire en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)	Qualification
ST 01 - MANO	1 260	21 000	3 150	Bien de retour
Capacité totale :	1 260	21 000	3 150	

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

Poste de relèvement / refoulement	type	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
St 01e - MANO (entr. station)	Refoulement	120	Bien de retour
PR 01 - BEAUPRE	Refoulement	25	Bien de retour
PR 02 - LES PINS	Refoulement	70	Bien de retour
PR 03 - LES SAULES	Refoulement	12	Bien de retour
PR 04 - CODEC	Refoulement	12	Bien de retour
PR 05 - CHANTEBOIS1	Refoulement	12	Bien de retour
PR 06 - CHANTEBOIS 2	Refoulement	15	Bien de retour
PR 07 - BIDAOU	Refoulement	25	Bien de retour
PR 09 - PARC DE MONSALUT	Refoulement	12	Bien de retour
PR 10 - VILLAGE DE MONSALUT	Refoulement	15	Bien de retour
PR 11 - JEAN MOULIN LES ECOLES	Refoulement	40	Bien de retour
PR 12 - JEAN COCTEAU	Refoulement	40	Bien de retour
PR 13 - BOUZET	Refoulement	300	Bien de retour
PR 15 - Aire de Service (privé)	Refoulement	(privé)	Bien de reprise
PR 16 - MOULIN A VENT	Refoulement	12	Bien de retour
PR 17 - BOIS DU MOULIN	Refoulement	45	Bien de retour
PR 18 - FOURCQ	Refoulement	30	Bien de retour
PR 19 - LA PINEDE	Refoulement	20	Bien de retour

PR 20 - MIMAUT	Refoulement	30	Bien de retour
PR 21 - L'AJONCIERE	Refoulement	15	Bien de retour
PR 22 - BELLEVUE	Refoulement	30	Bien de retour
PR 23 - PRE AU CLERCS	Refoulement	25	Bien de retour
PR 24 - CASSINI-PEYRE	Refoulement	40	Bien de retour
PR 25 - FLEUR D'AJONC 1	Refoulement	30	Bien de retour
PR 26 - FLEUR D'AJONC 2	Refoulement	20	Bien de retour
PR 27 - RIBEYROT	Refoulement	35	Bien de retour
PR 28 - LA LOUVETIERE	Refoulement	15	Bien de retour
PR 29 - BOIS DU CHEVREUIL	Refoulement	15	Bien de retour
PR 30 - RUCHER DE MONSALUT	Refoulement	12	Bien de retour
PR 31 - MOULIN DE LA MOULETTE	Refoulement	15	Bien de retour
PR 32 - LES LILAS	Refoulement	11	Bien de retour
PR 33 - FLEUR D'AJONC 3	Refoulement	11	Bien de retour
PR 34 - Prés Toctoucau (h ex)	Refoulement	(privé)	Bien de reprise
PR 36 - ZA AUGUSTE	Refoulement	12	Bien de retour
PR 37 - TUILERIE DE BELLEVUE	Refoulement	12	Bien de retour
PR 38 - CLAIRIERE AUX CHEVAUX	Refoulement	15	Bien de retour
PR 39 - LES ANGUILLES	Refoulement	12	Bien de retour
PR 40 - LES SYLPHIDES	Refoulement	12	Bien de retour
PR 41 - LES PINS FRANCS	Refoulement	19	Bien de retour
PR 42 - LA PELOUX	Refoulement	15	Bien de retour
PR 44 - L'ERMITAGE	Refoulement	12	Bien de retour
PR 45 - LES GARDILLOTS	Refoulement	20	Bien de retour
PR 46 - JARNON	Refoulement	16	Bien de retour
PR 47 - PINGUET	Refoulement	6	Bien de retour
PR 48 - JARRY	Refoulement	14	Bien de retour
PR 49 - CINEMA	Refoulement	12	Bien de retour
PR 50 - CASSY MOULINEY	Refoulement	13	Bien de retour
PR 51 - LES SOURCES	Refoulement	12	Bien de retour
PR 52 - DOJO	Refoulement	12	Bien de retour
PR 53 - TRINQUET	Refoulement	12	Bien de retour
PR 54 - CHAÛS	Refoulement	14	Bien de retour
PR 55 - POT AU PIN	Refoulement	12	Bien de retour
PR 56 - DECATHLON	Refoulement	16	Bien de retour
PR 57 - LE PARC	Refoulement	17	Bien de retour
PR 58 - PRES DU CHATEAU	Refoulement	nouveau	Bien de retour

Autres installations	Qualification
ID 02 - CLAPET CAPLANE	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	6 768	Bien de retour
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	0	Bien de retour

→ *Les réseaux de collecte*

Canalisations		Qualification
Canalisations gravitaires (ml)	205 467	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	114 370	Bien de retour
dont unitaires	0	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	91 097	Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	24 235	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	24 185	Bien de retour
dont unitaires	0	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	50	Bien de retour

→ *Les équipements du réseau*

Équipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	1 611	Bien de retour
Nombre de regards	4 482	Bien de retour
Nombre de déversoirs d'orage	0	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

Postes et station	100 interventions de curage préventif
Postes et station	9 interventions de curage accidentel
Postes et station	293 interventions de dépannage et de réparation

→ Réseaux et branchements

Inspections caméra	11 interventions d'inspection sur 744 ml
Recherche des eaux parasites	3 campagnes de test à la fumée sur 9794 ml de réseau
Réseau EU	17 interventions de curages préventifs sur 5256 ml
Réseau EU	61 interventions de désobstruction sur 4110 ml
Réseau EU	Intervention de curage sur 130 regards
Réseau EP	15 interventions de curages préventifs sur 2789 ml
Réseau EP	29 interventions de désobstruction sur 1431 ml

Réseau EP	Intervention de curage sur 60 regards
Réseau	Intervention de curage sur 71 branchements
Réseau	Remplacement de 2 tampons de regard
Réseau	Renouvellement de 12 ml de gravitaire

3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

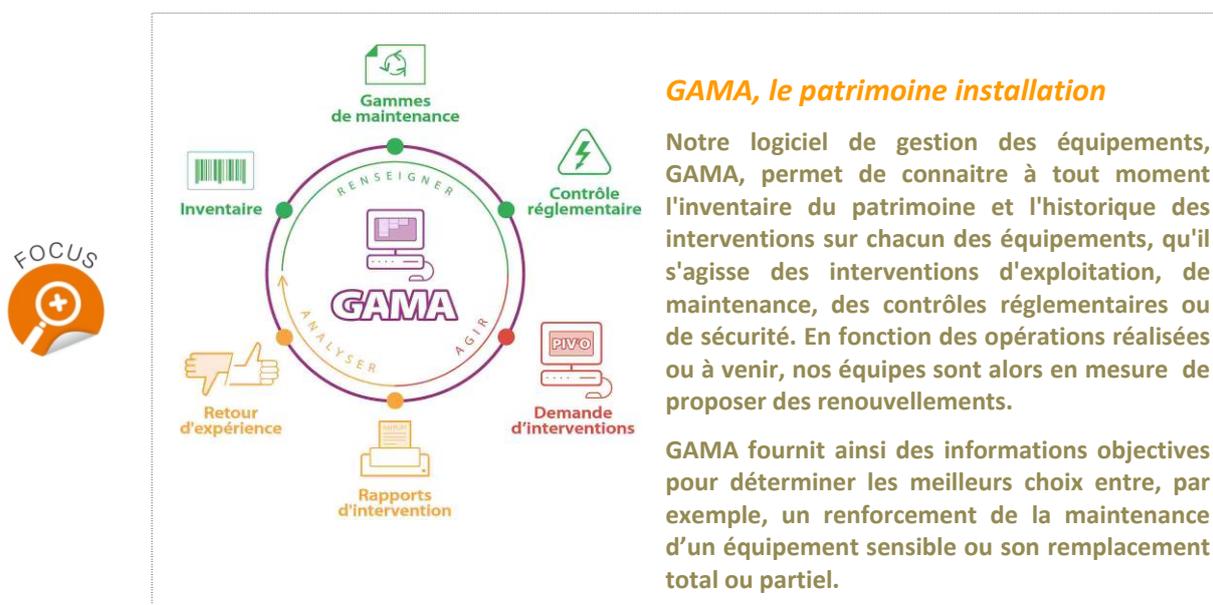
Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, représente près de 10 % des coûts. A court terme, 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.

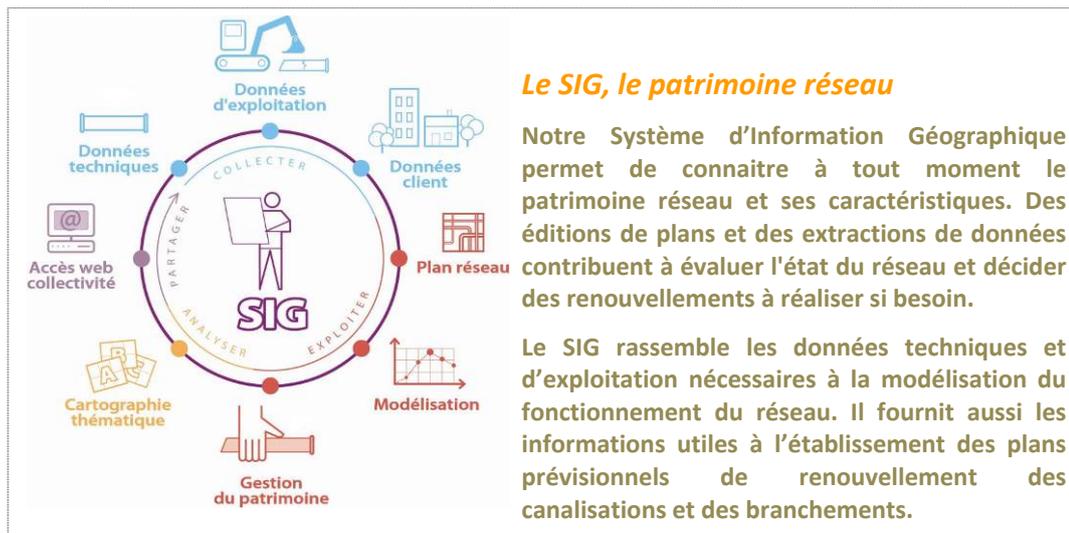
Le renouvellement peut concerner les installations (usines...) ainsi que les équipements de réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un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





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

Mano-Presses boues	Filtre à bande (partiel)
Mano-Presses boues	Motovariateur (partiel)
Mano	Dégrilleur (partiel)
Mano	Regard by-pass DN 800 (partiel)
Gardillots	Pompe N°2
ZA Auguste	2 pompes
Mano	Agitateur bassin d'anoxie
Bidaou	Pompe N°2
Mimaut	Pompe N°2
Trinquet	Pompe N°1
Les pins francs	2 pompes
Les pins francs	Barres de guidage
Les pins francs	2 pieds d'assise DN 65
Les pins francs	Plaques de couverture et trappes d'accès
Mano	-PR eau industrielle : variateur WILO
Chantebois 1	Armoire électrique
Chantebois 1	Sonde de niveau
Chantebois 1	Régulateur de niveau
Chantebois 1	Câblage électrique
Fourcq	Armoire électrique
Fourcq	Sonde de niveau
Fourcq	Régulateurs de niveau
Fourcq	Câblage électrique
Pré aux Clercs	Armoire électrique
Pré aux Clercs	Sonde de niveau
Pré aux Clercs	Régulateurs de niveau
Pré aux Clercs	Câblage électrique
Ribeyrot	Armoire électrique
Ribeyrot	Sonde de niveau
Ribeyrot	Régulateurs de niveau
Ribeyrot	Câblage électrique

Jean -Moulin	By-pass
Bidaou	Conduite et vanne DN 150
Mano	Extracteur d'air local boues
Fourcq	2 pompes
Mano	Pompe de refoulement N°2 poste débit constant
Mano	Ventilation poste HT
Mano	Disjoncteur général
Mano-	Prétraitement : oxygénateur & hydroéjecteur (partiel)
Bois du Chevreuil	Pompe N°2

Renouvellement en garantie patrimoniale

	Sans objet
--	------------

Renouvellement en compte

	Sans objet
--	------------

→ Réseaux et branchements

Renouvellement en garantie fonctionnelle

	Néant
--	-------

Renouvellement en garantie patrimoniale

	Sans objet
--	------------

Renouvellement en compte

	Sans objet
--	------------

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations et ouvrages de collecte

Travaux réalisés par le délégataire :

	néant
--	-------

Travaux réalisés par la Collectivité :

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

→ Réseaux et branchements

Canalisations	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	217,1	229,6	229,6	228,6	229,7	0,5%
Canalisations gravitaires (ml)	193 621	206 148	206 148	205 147	205 467	0,2%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	113 135	114 740	114 740	114 782	114 370	-0,4%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	80 486	91 408	91 408	90 365	91 097	0,8%
Canalisations de refoulement (ml)	23 451	23 451	23 451	23 454	24 235	3,3%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	23 401	23 401	23 401	23 404	24 185	3,3%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0	0	
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	50	50	50	50	50	0,0%

Branchements	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	6 620	6 623	6 656	6 757	6 768	0,2%
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	0	0	0	0	0	0%
Ouvrages annexes	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	1 465	2 000	2 680	2 680	1 611	-39,9%
Nombre de regards	4 360	4 402	4 402	4 403	4 482	1,8%
Nombre de déversoirs d'orage	0	0	0	0	0	

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

	Néant
--	-------

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

Réseau	(voir le chapitre quantitatif réseau)
--------	---------------------------------------

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 commune possède deux réseaux séparatifs « eaux usées » et « eaux pluviales ».

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 :

COM MUNE	Points noirs	Réseau
CESTAS	Allée des Grépins	EU
CESTAS	Place du Chanoine Patry	EU
CESTAS	Chemin de la Garenne à Pierroton	EU
CESTAS	11 Allée Camelinat	EU
CESTAS	Av Jean Cocteau	EU
CESTAS	Chemin de Peyre (face n°25)	EP
CESTAS	Chemin de Seguin - Route de Fourc	EU
CESTAS	Chemin Urille (résolu 2014 VEOLIA)	EU
CESTAS	7 - 9 chemin bois du chevreuil (résolu 2014 VEOLIA)	EP
CESTAS	47 avenue Baron Haussman	EU
CESTAS	Avenue de l'Amasse	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.

Les eaux parasites

Elles font l'objet d'un suivi. Une importante campagne de recherche des eaux parasites se poursuit depuis 2005. Les informations émises par les équipements de télégestion des postes de refoulement sont récupérées sur le système central de Veolia Eau et analysées. L'acquisition de ces données a permis un diagnostic par bassin versant et une identification des zones sensibles à l'intrusion des eaux parasites. Ces conclusions ont été utilisées pour réaliser les inspections télévisées et les tests à la fumée.

Suite aux évènements pluvieux de 2013 & 2014 une campagne de tests à la fumée a été réalisée sur 3 bassins versants : « Prés aux clairs » - « Fleur d'Ajonc II » - « Bellevue »

Ces tests à la fumée n'ont pas mis en évidence un nombre de non-conformité important.

Pour fiabiliser cette étude, un pluviomètre enregistreur sur la station d'épuration, a été installé en 2011. Il permet aussi de mettre en œuvre un diagnostic permanent du réseau d'assainissement. Ce diagnostic pourra être affiné en équipant tous les postes de refoulement de télégestion.

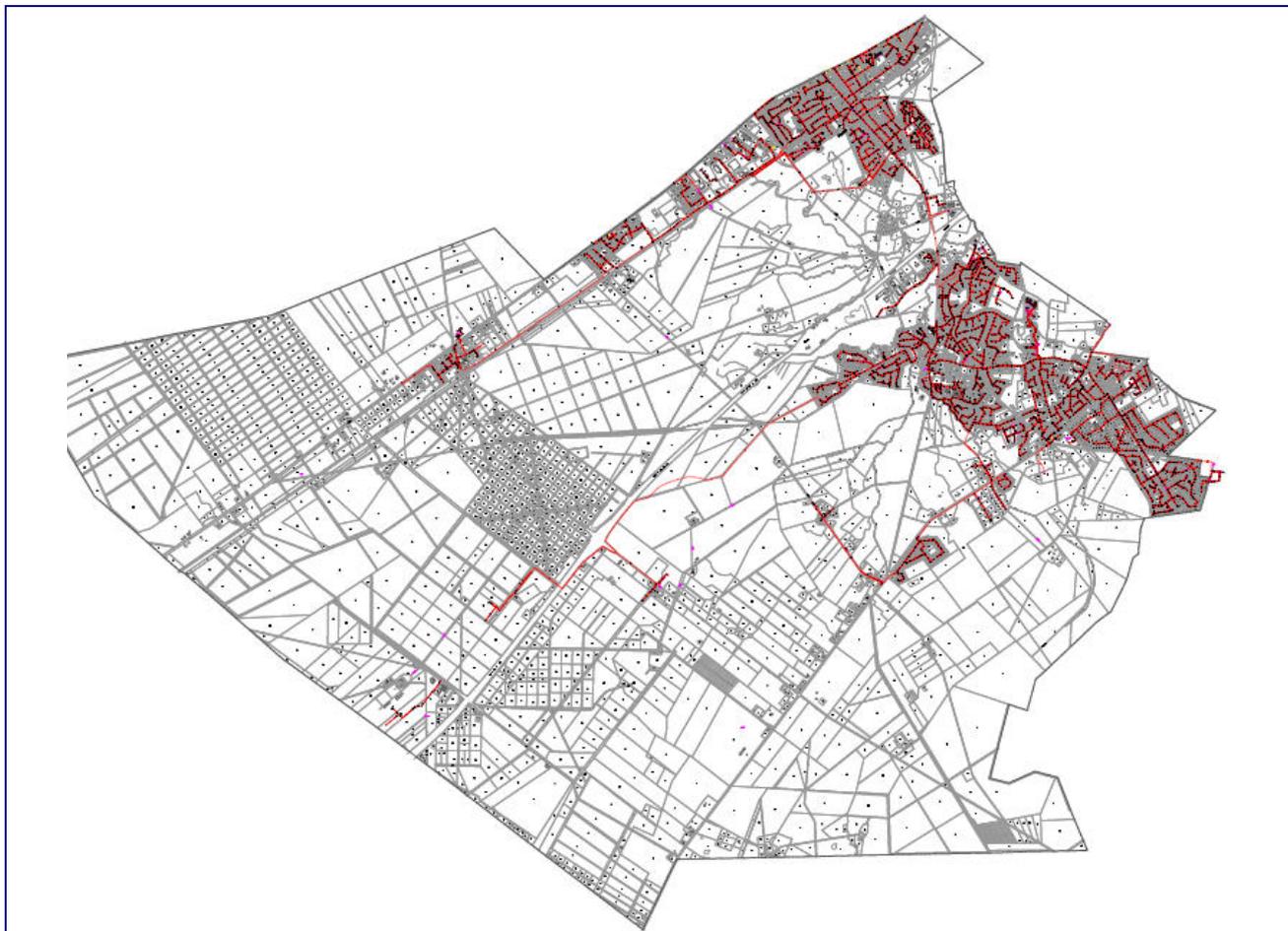
La cartographie



La commune étant dotée d'un cadastre numérisé, le délégataire a pu créer un SIG (système d'information géographique) sur l'ensemble des réseaux eau et assainissement.

Cette cartographie est opérationnelle et réactualisée régulièrement.

La base de données ainsi constituée peut être transmise à la commune dans une version adaptée aux moyens informatiques des services municipaux.



Il est désormais possible de communiquer aux services municipaux les fichiers de cette base cartographiques sous une forme adaptée aux besoins et aux moyens informatiques des services municipaux.

→ Les postes de refoulement

Le service « eaux usées » de la commune comprend actuellement 56 postes de refoulement, dont 55 sur le réseau et 1 en tête de station d'épuration.

Les interventions faites sur ces installations pendant l'année sont détaillées dans le chapitre « Travaux de maintenance et de renouvellement ».

Des travaux de réhabilitation des armoires électriques, des trappes d'accès sont réalisés sur les PR.

→ La station d'épuration

Situation de la station

La station de « Mano » est une filière de traitement biologique à boues activées (aération prolongée) d'une capacité de 21.000 équivalents-Habitant.

Capacité de traitement

Les ouvrages ont été dimensionnés pour recevoir les quantités de pollution suivantes :

Paramètre	Quantité En kg/jour
DBO5	1260
DCO	2520
MES	1417
NTK	236
Volume m³/jour	3150

La maintenance et le renouvellement

Les interventions faites sur la station pendant l'année sont détaillées dans le chapitre.I « Travaux de maintenance et de renouvellement ».

Le délégataire a effectué en 2011 une réfection complète du poste « débit constant ».

Le clarificateur

Le génie civil du bassin est dégradé. La structure en béton est fendue sur le pourtour. On constate de plus en plus des chutes de morceaux de l'ouvrage (voir photos). Le rapport détaillé de 2014 sur l'état des génie civil de la station est disponible.

Le pont racleur a été changé suite à la chute d'arbres sur celui-ci en juillet 2013.

Le clarificateur a fonctionné en mode dégradé avec un suivi intense durant la période de reconstruction du pont racleur. en permettant de maintenir la station en fonctionnement. Un rapport détaillé a été fait courant 2014.



Mesure des effluents

En 2011, la station a été dotée par la collectivité d'équipements d'autosurveillance conforme à la réglementation.

Le branchement d'eau potable

Les disconnecteurs sur les 2 branchements d'eau potable ont été mis en place courant 2011 par la collectivité.

→ **Traitement de l'H2S**

Sur l'ensemble du service, 8 postes sont équipés d'un traitement de l'H2S, dont :

- 5 postes avec traitement au nitrate de calcium
- 4 postes avec traitement au chlorure ferrique)

L'installation d'un système de traitement est nécessaire sur les postes « Tuillerie de Bellevue » et « l'Ajoncière ».

→ **La télésurveillance**



39 installations sur le réseau sont désormais équipées d'une unité de télégestion.

Tous ces systèmes de télésurveillance ont été raccordés sur le central existant dans les locaux du centre Garonne Atlantique pour en assurer un meilleur pilotage.

Il reste cependant un certain nombre d'installations non télésurveillées.

La collectivité a mis en place un programme pluriannuel afin d'équiper les postes restants.

→ **Situation administrative des ouvrages**

L'arrêté préfectoral donnant autorisation de déversement des eaux traitées dans le milieu naturel a été signé le 15/11/1996 et renouvelé en avril 2007 pour une durée de 15 ans.

→ **Auto-surveillance**

Le manuel d'auto-surveillance proposé et rédigé par le délégataire, a été validé fin 2011.

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 SYNTHÈSE 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	60	70

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	10	10
ICGPR Existence information géographique précisant altimétrie canalisations	0	0
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Localisation des autres interventions	10	10
ICGPR Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	0	0
ICGPR Mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	0
Total:	70	70

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 0,01 %. 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)	136 536	138 141	138 141	138 186	138 555
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	19	0	0

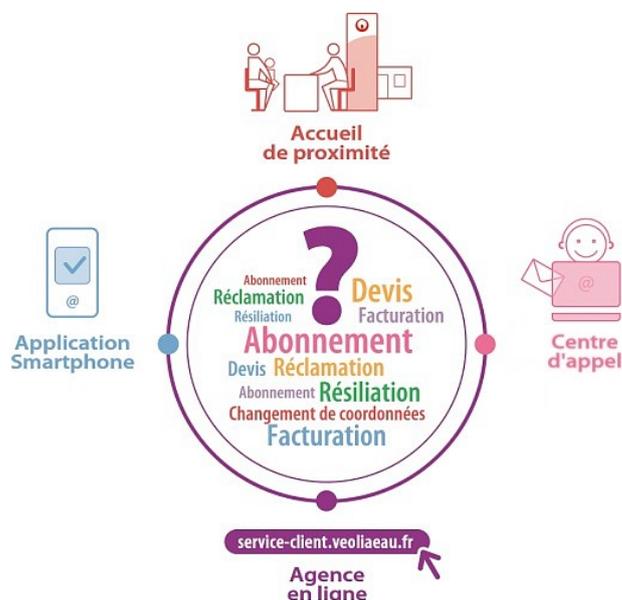


4.

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 avertissons les clients concernés via un système d'alerte téléphonique.

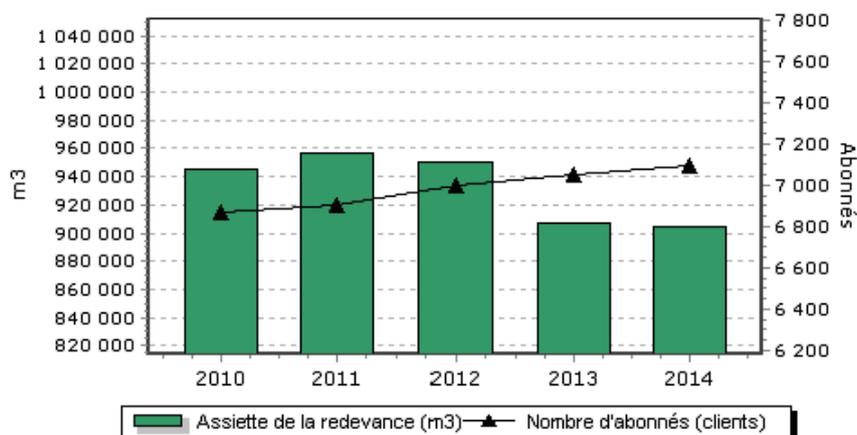
4.1.1. LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION

→ 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	6 866	6 904	6 995	7 046	7 098	0,7%
Abonnés sur le périmètre du service	6 865	6 903	6 994	7 045	7 097	0,7%
Autres services (réception d'effluent)	1	1	1	1	1	0,0%
Assiette de la redevance (m3)	945 289	956 457	949 887	907 453	904 539	-0,3%
Effluent collecté sur le périmètre du service	919 496	930 764	921 872	878 453	877 373	-0,1%
Autres services (réception d'effluent)	25 793	25 693	28 015	29 000	27 166	-6,3%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	17 081	16 938	16 847	16 802	16 831	0,2%

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



→ Les données par commune:

CESTAS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	17 081	16 938	16 847	16 802	16 831	0,2%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	6 865	6 903	6 994	7 045	7 097	0,7%
Assiette de la redevance (m3)	919 496	930 764	921 872	878 453	877 373	-0,1%

→ 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)	25 793	25 693	28 015	29 000	27 166
Réception Effluents Domestiques à Pessac	25 793	25 693	28 015	29 000	27 166

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	103	69	198	85	71	-16,5%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	<i>Voir le RAD du service « eau potable »</i>					
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 0,37 %. 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	0,14 %	0,56 %	0,27 %	0,51 %	0,37 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)			6 335	12 424	8 961
Montant facturé N - 1 en € TTC			2 338 442	2 449 085	2 391 595

→ **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 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.

4 Vos factures 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.

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

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

7 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.

8 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
Finis d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.
Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient au plus tard dans les 15 jours après acceptation de devis et obtention des autorisations administratives et municipales.



Application de notre garantie Charte Service Client
En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros. Les autres pénalités que vous avez éventuellement subies seront indemnisées dans les conditions habituelles.
Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si votre intervention est pressée hors des délais à la demande du client.
L'application de la garantie de service doit être demandée dès l'offre et dans des conditions normales et équivalentes. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances assimilées, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, 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 131 €

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				4	4
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	137,96	136,40	140,49	174,00	131,00
Assiette totale (m3)	945 289	956 457	949 887	907 453	904 539

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.

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	<i>Voir le RAD du service « eau potable »</i>				

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.

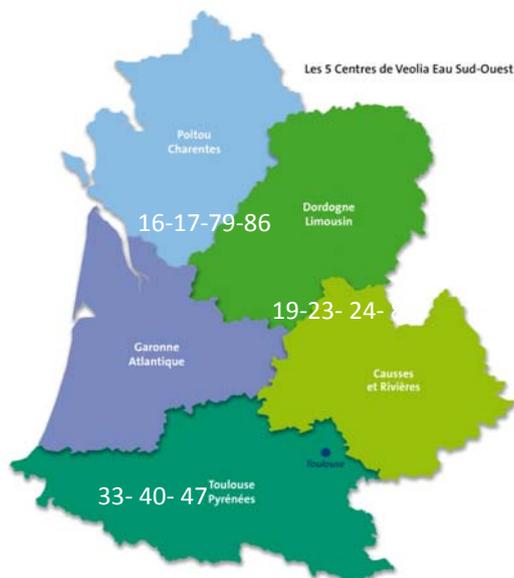
→ Les fonctions support : des services experts

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

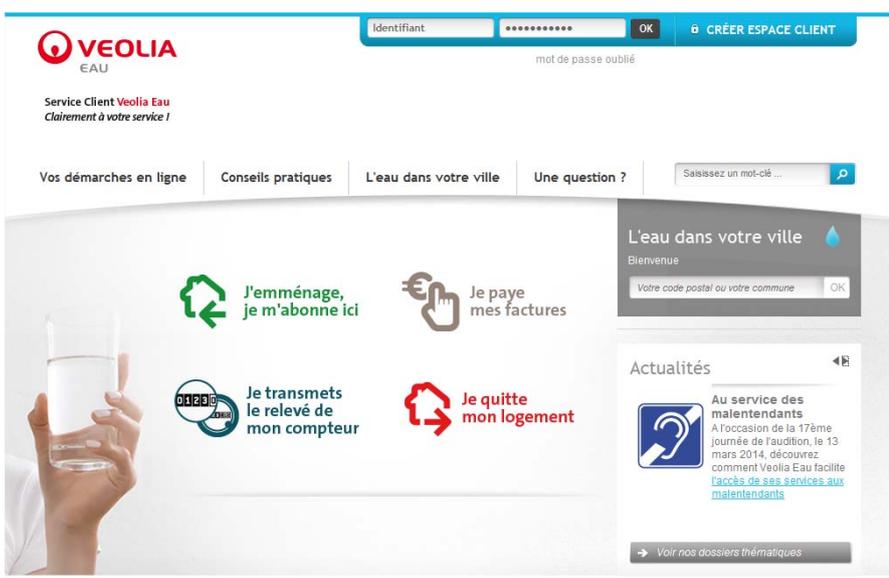
En complément de son dispositif de gestion de crise, Veolia Eau met au service des collectivités son système d'alerte téléphonique 24h/24h pour :

- **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 screenshot displays the Veolia Eau website's user 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 '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 contains 'L'eau dans votre ville' with a search for 'Votre code postal ou votre commune' and an 'Actualités' section with a news item about a hearing. A smartphone on the right shows the mobile app interface. A small inset image on the left shows a person using the mobile app, with the text '« L'eau chez vous » le service mobile de l'eau par Veolia Eau'.

« 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).

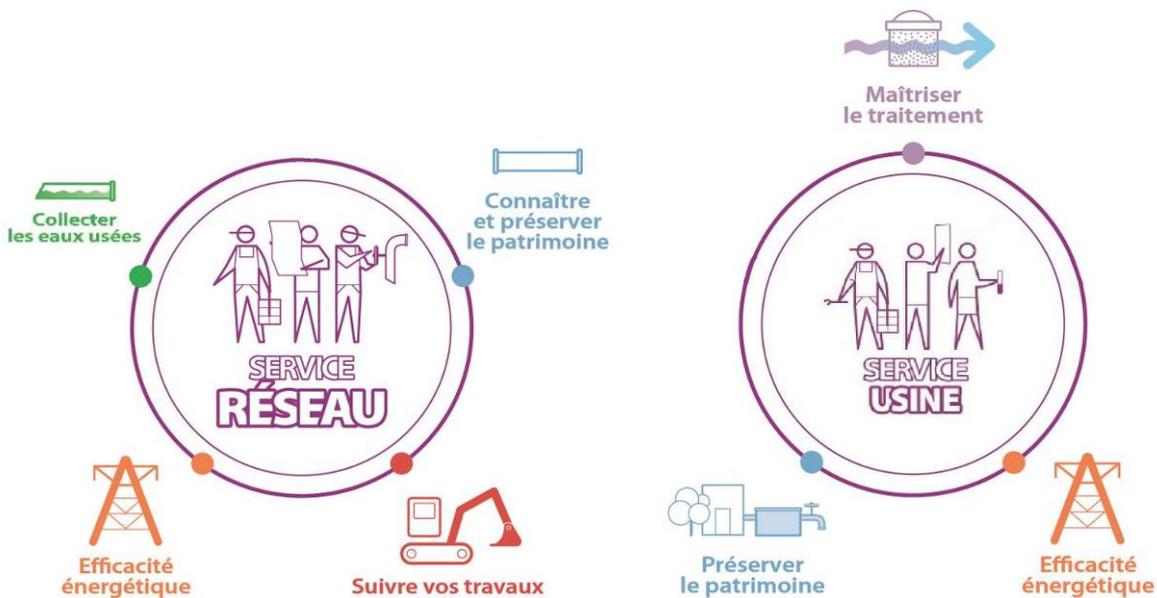
Ces services sont disponibles 24h/24, 365 jours par an.

→ 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,



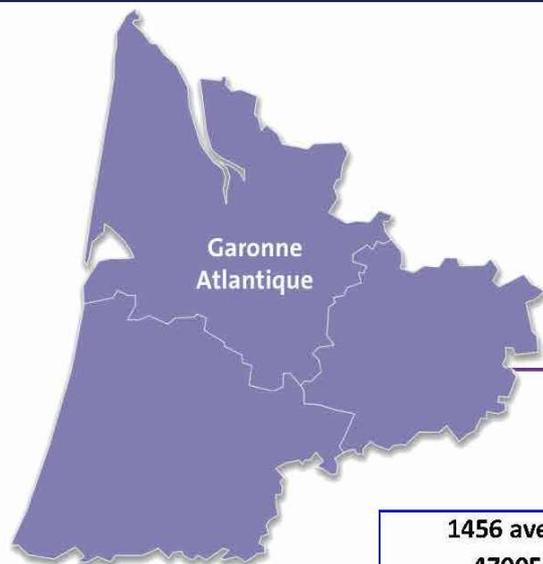
Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre reporting.

Présentation des équipes intervenant sur votre contrat : (pages suivantes)

→ *Le Centre d'Exploitation*

VEOLIA EAU - RÉGION SUD-OUEST

LE CENTRE GARONNE ATLANTIQUE



Philippe **BALBUSQUIER**
Directeur du Centre



NOTRE CENTRE

Veolia Eau
Centre Garonne Atlantique

1456 avenue de Colmar
47005 AGEN Cedex

19 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

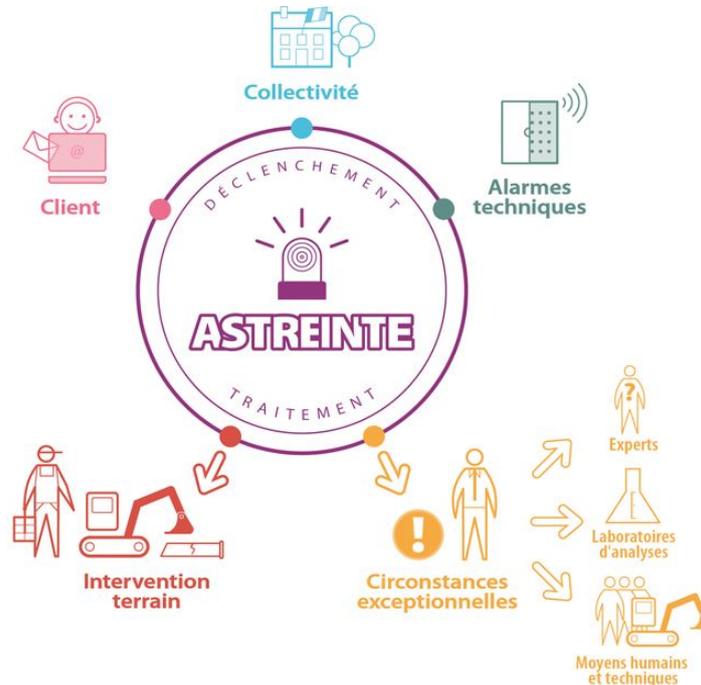
Chaque service comporte plusieurs **Unités Opérationnelles** définies par zone et / ou spécialité et auxquelles sont affectées des équipes.

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 télégréré (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.



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.

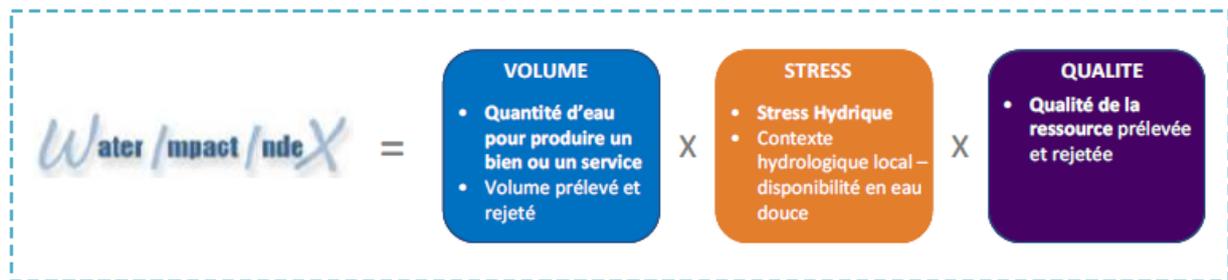


Le Water Impact Index

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 WIXX 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)



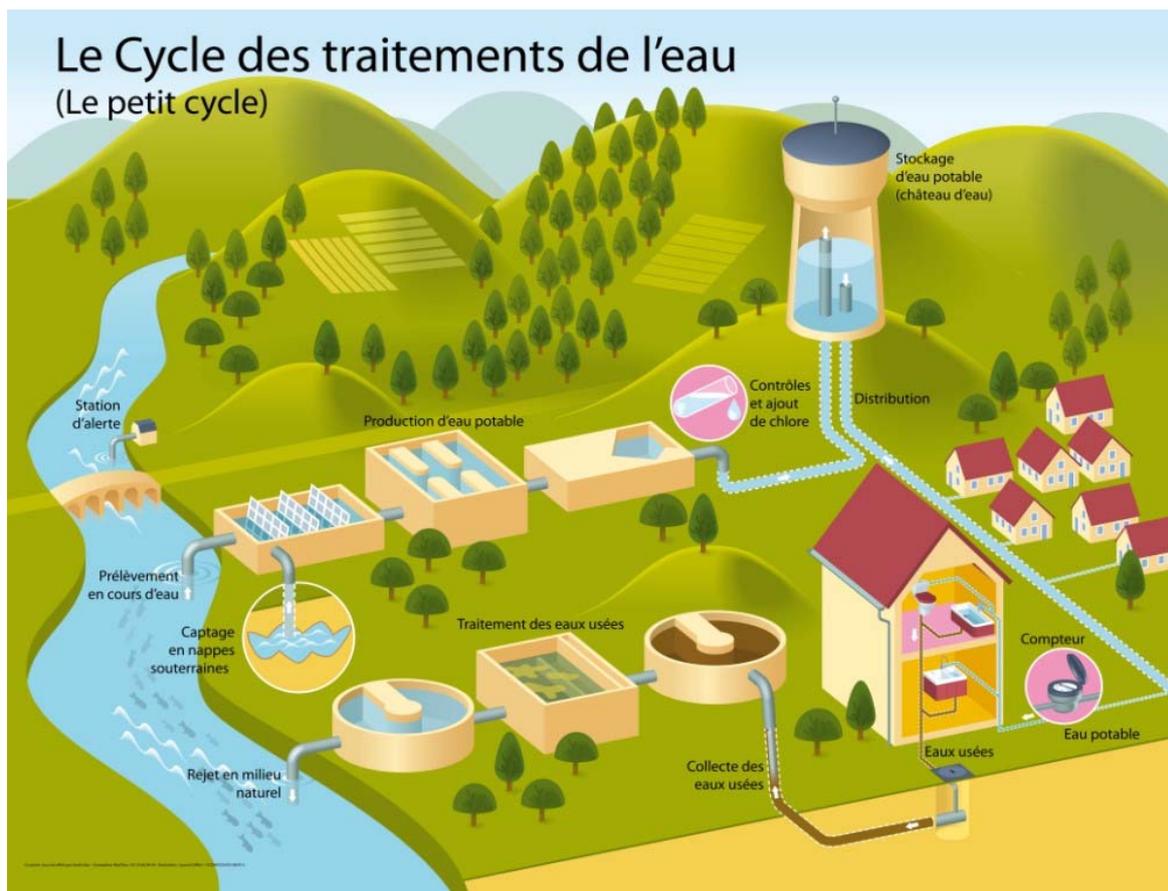
4.3.1. LA PROTECTION DU MILIEU NATUREL



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)	1 057 476	1 004 520	1 051 400	1 049 790	1 000 687	-4,7%
Usine de dépollution	900 887	869 072	886 090	872 462	846 455	-3,0%
Poste de refoulement	156 589	135 448	165 310	177 328	154 232	-13,0%
Autres installations assainissement	0	0	0	0	0	

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

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**

ST 01 - MANO	2012	2013	2014	N/N-1
Polymère (kg)	3 684	3 270	3 731	14,1%

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 :

ST 01 – MANO - Boues évacuées	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Compostage norme NF	1573,1	220,7	14,03 %	100,00 %
Total	1573,1	220,7	14,03 %	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)	248,9	255,2	246,5	191,7	220,7
ST 01 - MANO	248,9	255,2	246,5	191,7	220,7

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 - MANO	100	100	100	100	100

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

SOUS PRODUITS EVACUES - ST 01 - MANO	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m3)
Centre de stockage de déchets ultimes	17,4	137,1	

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.



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	1 010 846	1 059 955	4,86 %
Exploitation du service	653 175	682 589	
Collectivités et autres organismes publics	322 760	355 744	
Travaux attribués à titre exclusif	27 836	19 826	
Produits accessoires	7 075	1 796	
CHARGES	1 109 927	1 133 716	2,14 %
Personnel	166 415	177 300	
Energie électrique	106 362	105 944	
Produits de traitement	10 246	10 034	
Analyses	10 421	12 603	
Sous-traitance, matières et fournitures	313 763	268 816	
Impôts locaux et taxes	17 210	8 625	
Autres dépenses d'exploitation			
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	13 765	14 400	
<i>Engins et véhicules</i>	27 210	38 929	
<i>Informatique</i>	11 052	14 133	
<i>Assurances</i>	1 378	454	
<i>Locaux</i>	11 055	9 771	
<i>Autres</i>	14 152	20 300	
Contribution des services centraux et recherche	15 544	28 369	
Collectivités et autres organismes publics	322 760	355 744	
Charges relatives aux renouvellements	60 247	57 603	
<i>Pour garantie de continuité du service</i>			
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	8 347	10 691	
RESULTAT AVANT IMPOT	-99 081	-73 761	25,55 %
RESULTAT	-99 081	-73 761	25,55 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: I5511

→ **L'état détaillé des produits**

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

Référence: I5511

LIBELLE	2013	2014	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	618 866	648 053	4,72 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	602 974	640 883	
dont variation de la part estimée sur consommations	15 892	7 170	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	34 308	34 537	0,67 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	34 308	34 537	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	653 175	682 589	4,50 %
Produits : part de la collectivité contractante	127 017	132 054	3,97 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	123 027	131 555	
dont variation de la part estimée sur consommations	3 990	499	
Redevance Modernisation réseau	195 743	223 690	14,28 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	195 686	214 849	
dont variation de la part estimée sur consommations	56	8 841	
Collectivités et autres organismes publics	322 760	355 744	10,22 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	27 836	19 826	-28,77 %
Produits accessoires	7 075	1 796	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*

Néant.

→ *Programme contractuel de renouvellement*

Sans objet.

→ *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 (€)	92 270,22
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 délégué 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.

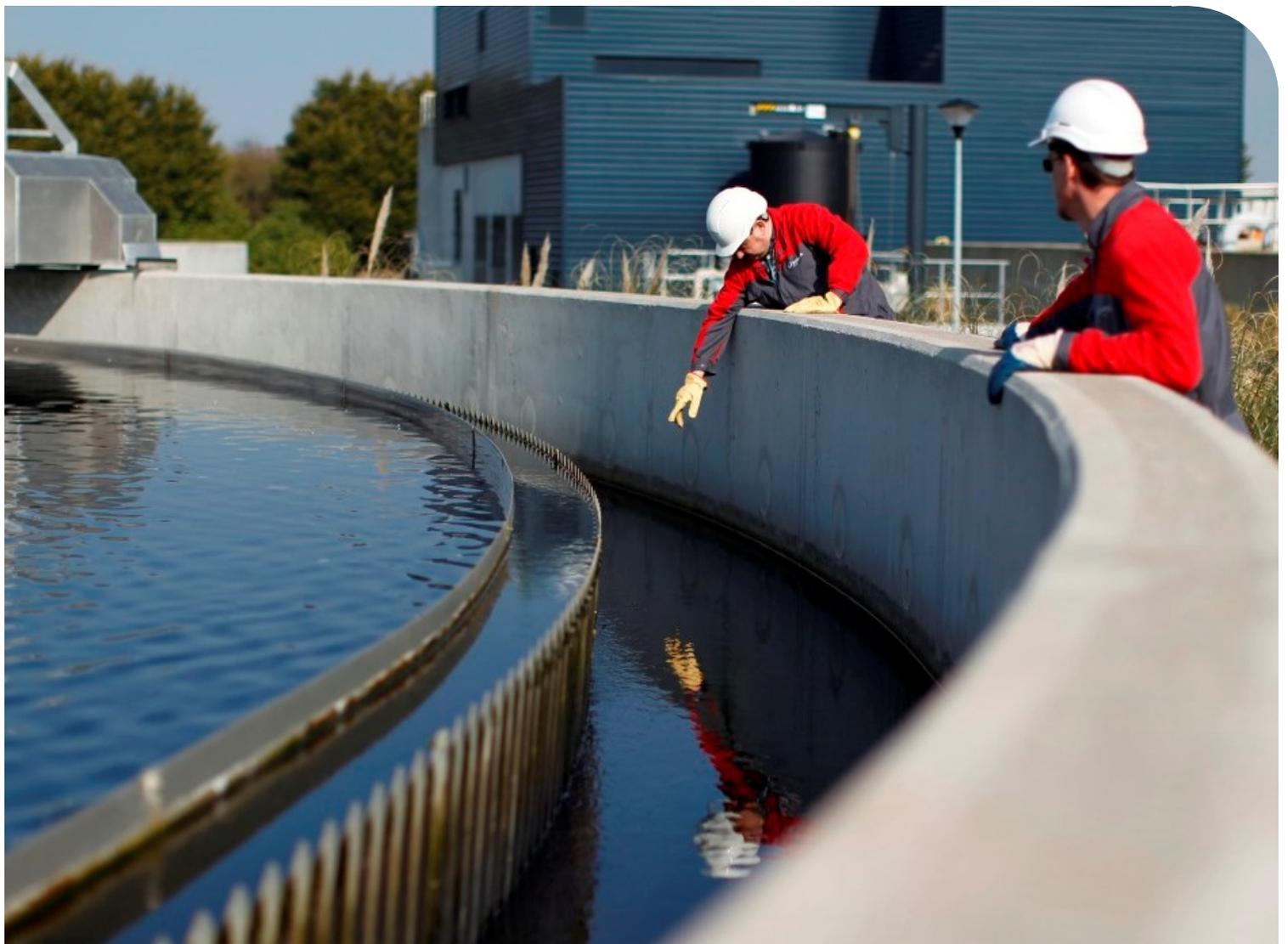
La liste nominative des agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive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

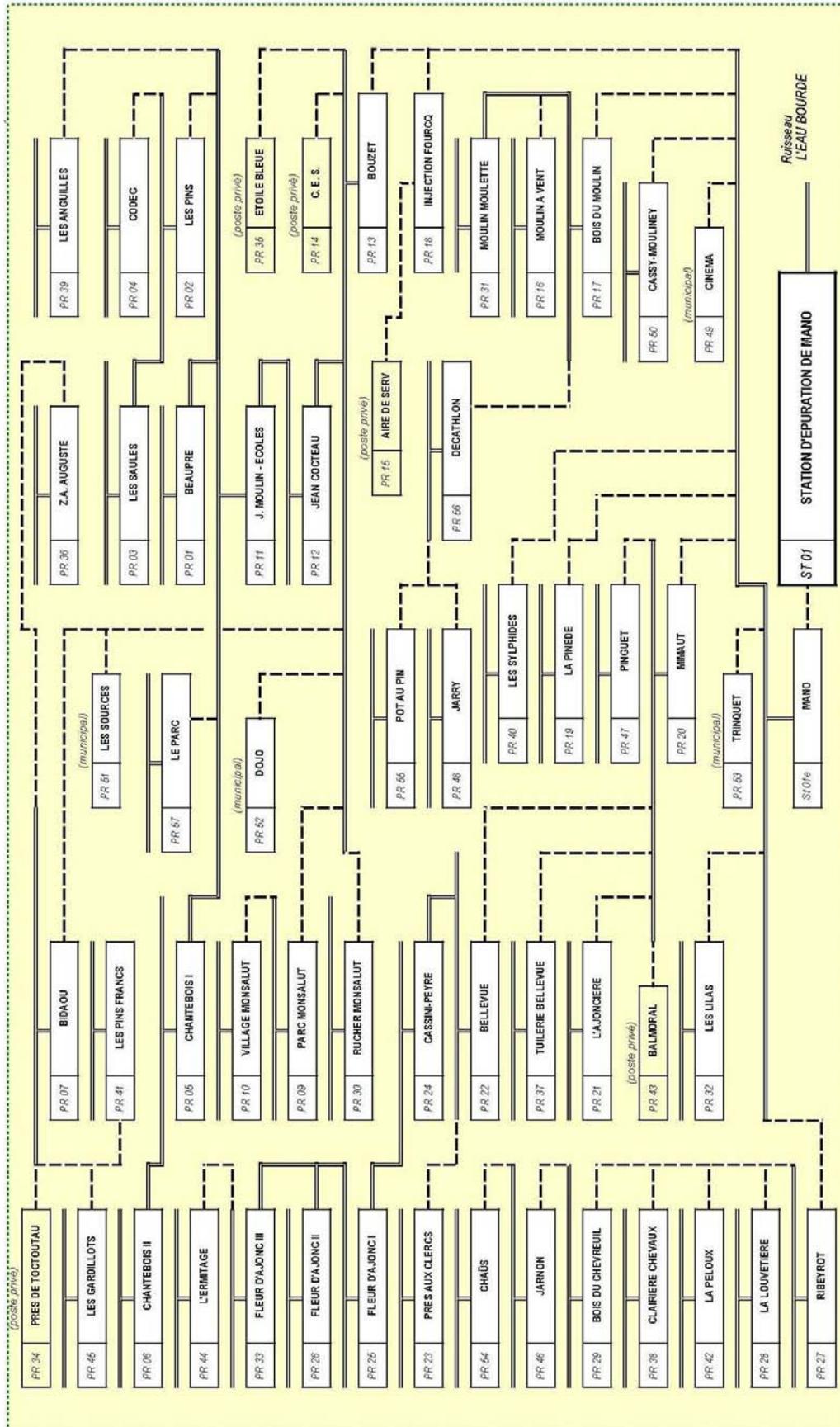
³ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité déléguante, sur sa demande justifiée par la préparation de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



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 - MANO	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	900 887	869 072	886 090	872 462	846 455	-3,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	846	949	809	722	783	8,4%
Volume pompé (m3)	1 064 265	915 567	1 095 223	1 208 118	1 080 370	-10,6%

St 01e - MANO (entrée station)	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume pompé (m3)	1 065 730	930 013	1 095 223	1 486 881	1 391 703	-6,4%
Temps de fonctionnement (h)	9 086	8 877	10 002	12 002	12 500	4,1%

Poste de refoulement

PR 01 - BEAUPRE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	667	494	575	544	655	20,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	75	131	132	109	205	88,1%
Volume pompé (m3)	8 875	3 775	4 350	4 975	3 195	-35,8%
Temps de fonctionnement (h)	355	151	174	199	213	7,0%

PR 02 - LES PINS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 131	2 040	2 386	1 606	2 392	48,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	65	53	43	49	63	28,6%
Volume pompé (m3)	32 600	38 760	56 040	32 700	37 840	15,7%
Temps de fonctionnement (h)	815	646	934	545	946	73,6%

PR 03 - LES SAULES	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	566	620	576	509	693	36,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	524	216	333	317	350	10,4%
Volume pompé (m3)	1 080	2 868	1 728	1 608	1 980	23,1%
Temps de fonctionnement (h)	135	239	144	134	165	23,1%

PR 04 - CODEC	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 041	976	1 085	1 595	1 560	-2,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	345	236	234	94	245	160,6%
Volume pompé (m3)	3 016	4 140	4 644	16 896	6 372	-62,3%
Temps de fonctionnement (h)	377	345	387	1 408	531	-62,3%

PR 05 - CHANTEBOIS1	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 344	5 602	3 828	5 276	3 772	-28,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	209	243	354	263	254	-3,4%
Volume pompé (m3)	20 832	23 076	10 800	20 052	14 830	-26,0%
Temps de fonctionnement (h)	1 736	1 923	900	1 671	1 483	-11,3%

PR 06 - CHANTEBOIS 2	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 100	607	772	820	776	-5,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	305	135	278	168	57	-66,1%
Volume pompé (m3)	3 612	4 500	2 775	4 875	13 590	178,8%
Temps de fonctionnement (h)	301	300	185	325	906	178,8%

PR 07 - BIDAOU	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume pompé (m3)	125 825	122 850	162 550	166 575	115 150	-30,9%
Temps de fonctionnement (h)	5 033	3 510	6 502	6 663	4 606	-30,9%

PR 09 - PARC DE MONSALUT	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 760	3 328	2 375	2 553	2 540	-0,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	556	329	322	1 488	268	-82,0%
Volume pompé (m3)	8 556	10 104	7 368	1 716	9 492	453,1%
Temps de fonctionnement (h)	713	842	614	143	791	453,1%

PR 10 - VILLAGE DE MONSALUT	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	401	435	482	417	518	24,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	255	473	228	1 463	247	-83,1%
Volume pompé (m3)	1 575	920	2 110	285	2 100	636,8%
Temps de fonctionnement (h)	105	61	141	19	140	636,8%

PR 11 - JEAN MOULIN LES ECOLES	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	12 654	14 797	12 738	17 421	10 215	-41,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	99	103	127	123	138	12,2%
Volume pompé (m3)	127 855	144 320	100 680	141 330	73 850	-47,7%
Temps de fonctionnement (h)	3 653	7 216	3 356	4 711	2 110	-55,2%

PR 12 - JEAN COCTEAU	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	18 207	11 660	14 972	14 770	14 653	-0,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	130	80	110	100	125	25,0%
Volume pompé (m3)	139 840	145 250	136 389	148 440	117 645	-20,7%
Temps de fonctionnement (h)	3 496	2 905	4 133	3 711	3 565	-3,9%

PR 13 - BOUZET	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume pompé (m3)	325 200	308 400	323 400	526 400	312 200	-40,7%
Temps de fonctionnement (h)	1 084	1 028	924	1 504	892	-40,7%

PR 15 - Aire de Service (privé)	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)						0%
Consommation spécifique (Wh/m3)						0%
Volume pompé (m3)	20 053	26 263	26 263	26 263	27 000	2,8%
Temps de fonctionnement (h)	1 674	505	504	3 573	1 000	-72,0%

PR 16 - MOULIN A VENT	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	762	272	1 523	2 342	1 081	-53,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	114	49	167	158	155	-1,9%
Volume pompé (m3)	6 696	5 496	9 108	14 844	6 984	-53,0%
Temps de fonctionnement (h)	558	458	759	1 237	582	-53,0%

PR 17 - BOIS DU MOULIN	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	6 419	6 920	8 699	6 926	7 878	13,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	80	94	117	99	96	-3,0%
Volume pompé (m3)	80 640	73 890	74 520	70 020	82 395	17,7%
Temps de fonctionnement (h)	1 792	1 642	1 656	1 556	1 831	17,7%

PR 18 - FOURCQ	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	5 609	5 597	14 080	12 947	13 513	4,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	214	203	116	111	114	2,7%
Volume pompé (m3)	26 215	27 615	121 695	116 200	118 930	2,3%
Temps de fonctionnement (h)	749	789	3 477	3 320	3 398	2,3%

PR 19 - LA PINEDE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	233	332	278	355	303	-14,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	115	234	94	77	135	75,3%
Volume pompé (m3)	2 020	1 417	2 960	4 600	2 240	-51,3%
Temps de fonctionnement (h)	101	71	148	230	112	-51,3%

PR 20 - MIMAUT	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	21 639	14 939	17 594	25 090	19 970	-20,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	216	146	107	94	112	19,1%
Volume pompé (m3)	100 140	102 000	164 700	266 880	177 840	-33,4%
Temps de fonctionnement (h)	1 669	1 700	2 745	4 448	2 964	-33,4%

PR 21 - L'AJONCIERE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	3 009	1 482	566	640	3 052	376,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	87	83	140	127	78	-38,6%
Volume pompé (m3)	34 504	17 916	4 044	5 040	38 940	672,6%
Temps de fonctionnement (h)	4 313	1 493	337	420	3 245	672,6%

PR 22 - BELLEVUE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	6 723	5 813	6 035	6 919	6 477	-6,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	205	122	109	57	138	142,1%
Volume pompé (m3)	32 730	47 580	55 290	122 220	47 075	-61,5%
Temps de fonctionnement (h)	2 182	1 586	1 843	4 074	1 883	-53,8%

PR 23 - PRE AU CLERCS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 238	1 930	2 125	2 953	2 051	-30,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	248	492	449	349	357	2,3%
Volume pompé (m3)	4 992	3 920	4 728	8 470	5 752	-32,1%
Temps de fonctionnement (h)	624	490	591	847	719	-15,1%

PR 24 - CASSINI-PEYRE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	3 528	3 282	7 540	4 674	3 064	-34,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	134	103	181	140	95	-32,1%
Volume pompé (m3)	26 370	31 870	41 736	33 408	32 370	-3,1%
Temps de fonctionnement (h)	2 637	3 187	6 956	4 176	3 237	-22,5%

PR 25 - FLEUR D'AJONC 1	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 104	4 113	3 462	3 684	3 573	-3,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	165	191	149	137	137	0,0%
Volume pompé (m3)	24 900	21 540	23 240	26 960	26 175	-2,9%
Temps de fonctionnement (h)	1 245	1 077	1 162	1 348	1 047	-22,3%

PR 26 - FLEUR D'AJONC 2	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	635	494	639	881	730	-17,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	171	168	170	181	162	-10,5%
Volume pompé (m3)	3 710	2 940	3 750	4 872	4 504	-7,6%
Temps de fonctionnement (h)	371	294	375	609	563	-7,6%

PR 27 - RIBEYROT	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 170	3 301	5 455	6 573	4 949	-24,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	70	72	68	101	68	-32,7%
Volume pompé (m3)	59 465	45 605	80 185	65 205	72 695	11,5%
Temps de fonctionnement (h)	1 699	1 303	2 291	1 863	2 077	11,5%

PR 28 - LA LOUVETIERE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	737	722	875	483	732	51,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 260	1 719	1 144	1 695	1 356	-20,0%
Volume pompé (m3)	585	420	765	285	540	89,5%
Temps de fonctionnement (h)	39	28	51	19	36	89,5%

PR 29 - BOIS DU CHEVREUIL	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 703	1 755	3 784	2 404	3 107	29,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	204	310	182	354	280	-20,9%
Volume pompé (m3)	8 355	5 655	20 835	6 795	11 100	63,4%
Temps de fonctionnement (h)	557	377	1 389	453	740	63,4%

PR 30 - RUCHER DE MONSALUT	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 106	1 574	1 032	587	1 064	81,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	76	72	130	144	117	-18,8%
Volume pompé (m3)	14 532	21 780	7 920	4 088	9 056	121,5%
Temps de fonctionnement (h)	1 211	1 815	990	511	1 132	121,5%

PR 31 - MOULIN DE LA MOULETTE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	253	206	196	154	189	22,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	301	241	408	205	274	33,7%
Volume pompé (m3)	840	855	480	750	690	-8,0%
Temps de fonctionnement (h)	56	57	32	50	46	-8,0%

PR 32 - LES LILAS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	668	304	763	265	298	12,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	91	353	241	271	291	7,4%
Volume pompé (m3)	7 359	861	3 168	979	1 023	4,5%
Temps de fonctionnement (h)	669	78	288	89	93	4,5%

PR 33 - FLEUR D'AJONC 3	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	3 904	1 474	815	4 231	4 949	17,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	242	86	119	430	259	-39,8%
Volume pompé (m3)	16 128	17 145	6 830	9 850	19 134	94,3%
Temps de fonctionnement (h)	5 376	5 715	683	985	3 189	223,8%

PR 36 - ZA AUGUSTE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 923	4 483	4 778	3 863	6 562	69,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	125	119	124	124	93	-25,0%
Volume pompé (m3)	39 304	37 520	38 664	31 192	70 808	127,0%
Temps de fonctionnement (h)	4 913	4 690	4 833	3 899	8 851	127,0%

PR 37 - TUILERIE DE BELLEVUE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 604	1 845	1 755	2 247	1 833	-18,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	171	184	188	202	188	-6,9%
Volume pompé (m3)	9 378	10 014	9 342	11 148	9 726	-12,8%
Temps de fonctionnement (h)	1 563	1 669	1 557	1 858	1 621	-12,8%

PR 38 - CLAIRIERE AUX CHEVAUX	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	519	346	494	343	405	18,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	346	330	336	318	307	-3,5%
Volume pompé (m3)	1 500	1 050	1 470	1 080	1 320	22,2%
Temps de fonctionnement (h)	100	70	98	72	88	22,2%

PR 39 - LES ANGUILLES	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	302	289	1 337	2 805	248	-91,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	122	79	57	50	123	146,0%
Volume pompé (m3)	2 480	3 636	23 328	56 412	2 016	-96,4%
Temps de fonctionnement (h)	310	303	1 944	4 701	252	-94,6%

PR 40 - LES SYLPHIDES	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	975	1 022	968	2 040	490	-76,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	133	115	102	55	106	92,7%
Volume pompé (m3)	7 310	8 910	9 530	37 164	4 640	-87,5%
Temps de fonctionnement (h)	731	891	953	3 097	464	-85,0%

PR 41 - LES PINS FRANCS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 443	4 557	7 976	2 453	612	-75,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	110	128	116	122	28	-77,0%
Volume pompé (m3)	22 215	35 480	68 750	20 070	22 210	10,7%
Temps de fonctionnement (h)	1 481	3 548	6 875	2 007	2 221	10,7%

PR 42 - LA PELOUX	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 275	168	1 317	1 108	1 132	2,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	278	29	209	205	200	-2,4%
Volume pompé (m3)	8 175	5 730	6 300	5 415	5 670	4,7%
Temps de fonctionnement (h)	545	382	420	361	378	4,7%

PR 44 - L'ERMITAGE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	866	747	848	983	903	-8,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	112	96	137	124	130	4,8%
Volume pompé (m3)	7 720	7 752	6 200	7 896	6 936	-12,2%
Temps de fonctionnement (h)	772	646	775	987	867	-12,2%

PR 45 - LES GARDILLOTS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	9 323	6 288	8 129	10 172	5 225	-48,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	293	384	418	482	325	-32,6%
Volume pompé (m3)	31 815	16 380	19 440	21 110	16 080	-23,8%
Temps de fonctionnement (h)	2 121	1 638	1 944	2 111	1 608	-23,8%

PR 46 - JARNON	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	971	644	1 023	1 030	809	-21,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	224	149	141	177	104	-41,2%
Volume pompé (m3)	4 326	4 330	7 280	5 832	7 790	33,6%
Temps de fonctionnement (h)	721	433	728	729	779	6,9%

PR 47 - PINGUET	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	11 867	11 250	11 837	11 574	9 790	-15,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	556	543	914	696	618	-11,2%
Volume pompé (m3)	21 336	20 718	12 957	16 626	15 831	-4,8%
Temps de fonctionnement (h)	7 112	6 906	4 319	5 542	5 277	-4,8%

PR 48 - JARRY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	850	1 652	850	1 358	1 186	-12,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	783	1 235	2 225	797	11 189	1 303,9%
Volume pompé (m3)	1 086	1 338	382	1 704	106	-93,8%
Temps de fonctionnement (h)	362	669	191	852	53	-93,8%

PR 49 - CINEMA	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume pompé (m3)	160	200	1 240	310	420	35,5%
Temps de fonctionnement (h)	16	20	124	31	42	35,5%

PR 50 - CASSY MOULINEY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	349	379	1 565	2 996	412	-86,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	169	222	219	211	162	-23,2%
Volume pompé (m3)	2 070	1 710	7 160	14 220	2 540	-82,1%
Temps de fonctionnement (h)	207	171	716	1 422	254	-82,1%

PR 51 - LES SOURCES	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume pompé (m3)	264	360	280	18 370	2 860	-84,4%
Temps de fonctionnement (h)	22	30	28	1 837	286	-84,4%

PR 52 - DOJO	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume pompé (m3)	1 512	1 728	1 520	420	1 160	176,2%
Temps de fonctionnement (h)	126	144	152	42	116	176,2%

PR 53 - TRINQUET	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume pompé (m3)	184	90	10 560	9 810	10 190	3,9%
Temps de fonctionnement (h)	18	9	1 056	981	1 019	3,9%

PR 54 - CHAÛS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	515	405	512	638	459	-28,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	183	175	165	160	164	2,5%
Volume pompé (m3)	2 814	2 310	3 108	3 990	2 800	-29,8%
Temps de fonctionnement (h)	201	165	222	285	200	-29,8%

PR 55 - POT AU PIN	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	5 981	5 899	5 831	5 227	8 205	57,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 239	1 213	1 298	1 335	1 345	0,7%
Volume pompé (m3)	4 826	4 862	4 494	3 916	6 100	55,8%
Temps de fonctionnement (h)	2 413	2 431	2 247	1 958	3 050	55,8%

PR 56 - DECATHLON	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	515	405	512	638	529	-17,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	85	61	58	56	60	7,1%
Volume pompé (m3)	6 030	6 600	8 880	11 400	8 800	-22,8%
Temps de fonctionnement (h)	201	165	222	285	220	-22,8%

PR 57 - LE PARC	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	300	328	234	678	189,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	0	80	86	88	51	-42,0%
Volume pompé (m3)	2 910	3 135	3 825	2 670	13 240	395,9%
Temps de fonctionnement (h)	194	209	255	178	1 324	643,8%

PR 58 - PRES DU CHATEAU	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume pompé (m3)					0	
Temps de fonctionnement (h)					0	

Autres installations assainissement

ID 02 - CLAPET CAPLANE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0		

6.3. Le bilan de conformité détaillé par usine

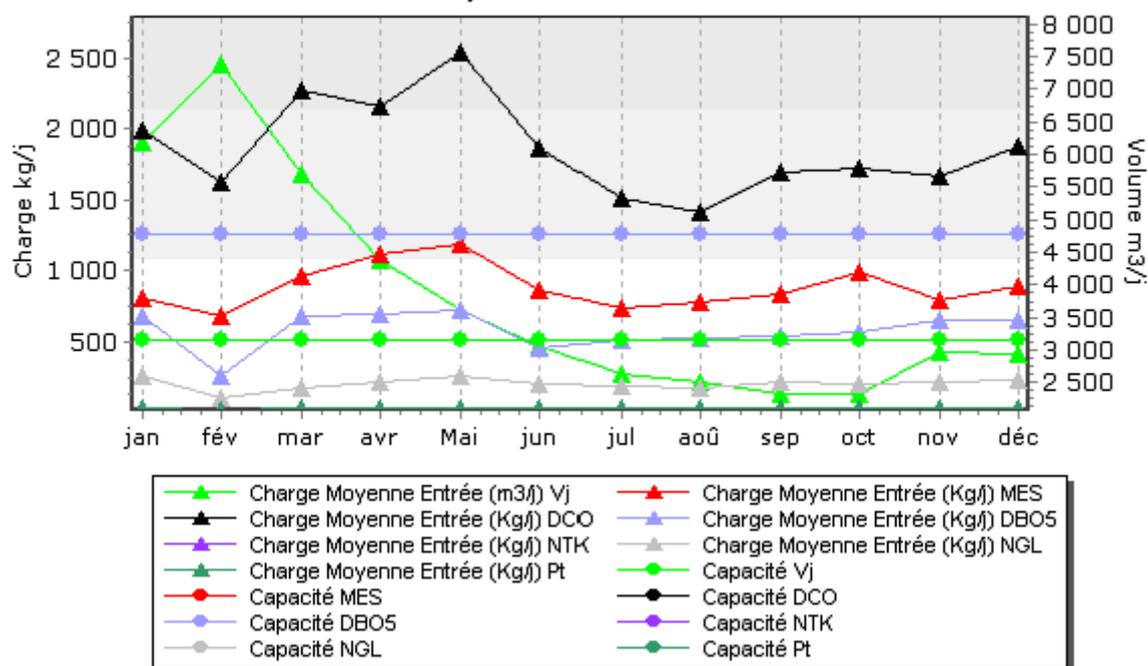
ST 01 - MANO

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	6 191	2 / 2	803	1 989	681	253,7	253,7	31,0
février	7 378	2 / 2	676	1 621	250	97,7	97,7	16,2
mars	5 682	2 / 2	965	2 272	679	164,0	164,0	24,4
avril	4 367	2 / 2	1 112	2 160	699	218,4	218,4	26,2
mai	3 609	2 / 2	1 190	2 541	722	256,2	256,2	30,7
juin	3 061	2 / 2	867	1 869	459	195,8	195,8	24,2
juillet	2 644	0 / 2	733	1 512	502	190,3	190,3	26,4
août	2 515	0 / 2	776	1 418	528	173,5	173,5	23,4
septembre	2 316	0 / 2	834	1 689	533	210,8	210,8	25,5
octobre	2 343	0 / 2	985	1 724	562	194,5	194,5	28,1
novembre	2 974	0 / 2	790	1 663	654	211,1	211,1	28,0
décembre	2 938	0 / 2	895	1 883	646	226,2	226,2	32,3

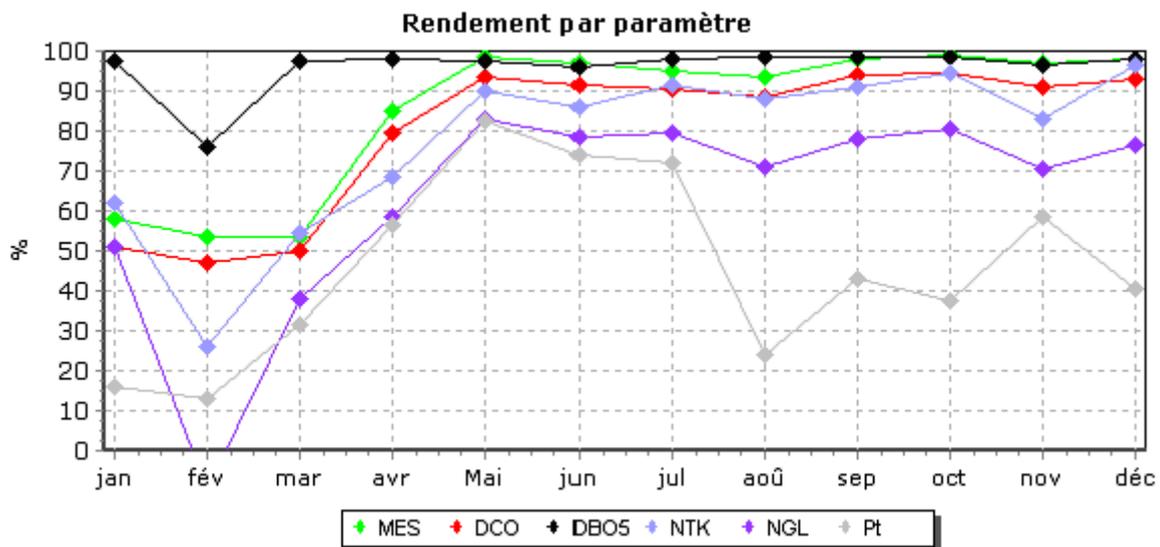
(*) Hors conditions normales de fonctionnement.

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

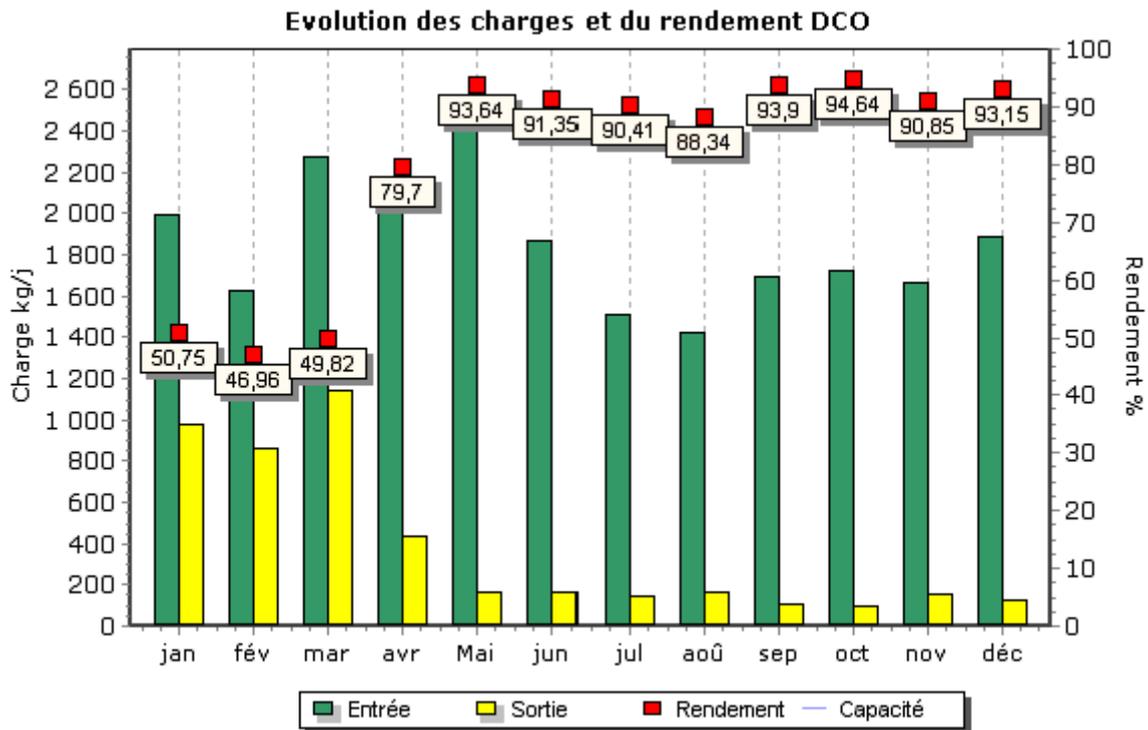
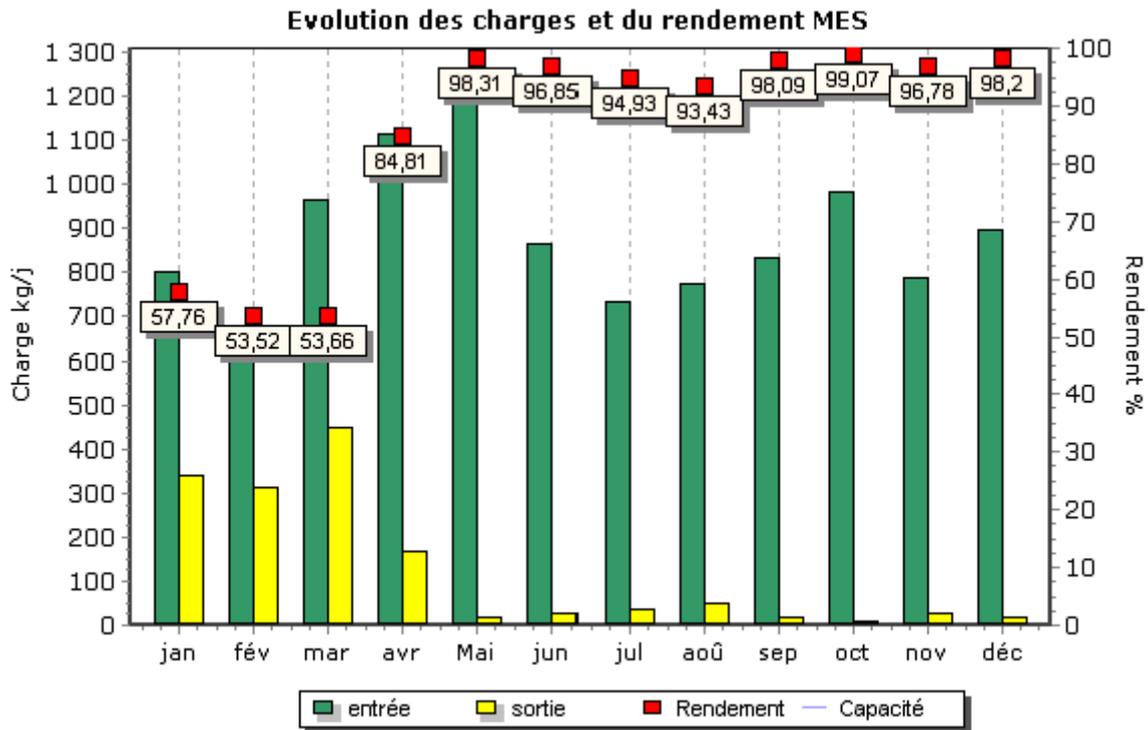


Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

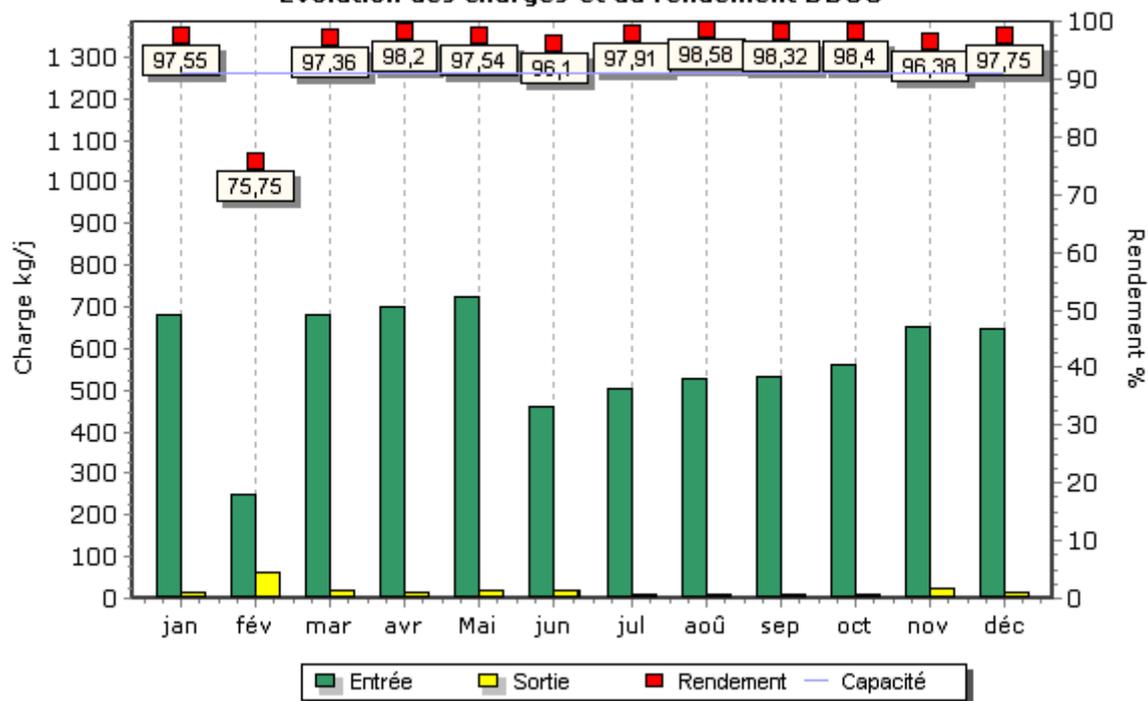
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	339,2	57,76	979,7	50,75	16,7	97,55	96,9	61,81	124,3	51,00	26,0	15,93
février	314,0	53,52	859,6	46,96	60,7	75,75	72,3	25,95	107,2	-9,70	14,1	13,02
mars	447,3	53,66	1 140,1	49,82	17,9	97,36	74,4	54,66	101,5	38,15	16,7	31,72
avril	168,9	84,81	438,5	79,70	12,6	98,20	68,9	68,44	90,8	58,43	11,4	56,48
mai	20,1	98,31	161,5	93,64	17,8	97,54	26,0	89,87	43,6	82,98	5,3	82,62
juin	27,3	96,85	161,7	91,35	17,9	96,10	27,0	86,21	41,8	78,65	6,2	74,25
juillet	37,2	94,93	145,0	90,41	10,5	97,91	16,0	91,60	39,0	79,49	7,3	72,25
août	51,0	93,43	165,5	88,34	7,5	98,58	21,1	87,83	50,5	70,89	17,8	23,88
septembre	15,9	98,09	103,1	93,90	9,0	98,32	19,3	90,86	45,9	78,21	14,6	42,84
octobre	9,1	99,07	92,4	94,64	9,0	98,40	10,4	94,68	37,8	80,56	17,6	37,56
novembre	25,4	96,78	152,2	90,85	23,7	96,38	35,5	83,19	61,8	70,72	11,5	58,73
décembre	16,2	98,20	129,0	93,15	14,6	97,75	8,4	96,27	53,0	76,58	19,2	40,55



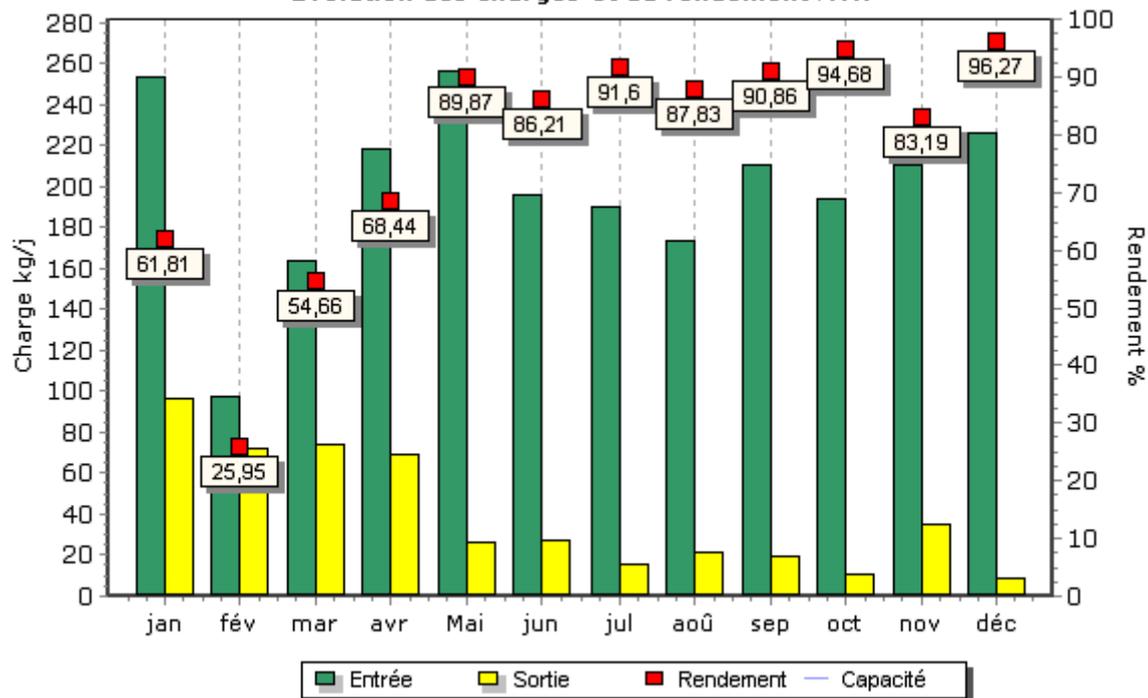
Evolution des charges et du rendement par paramètre



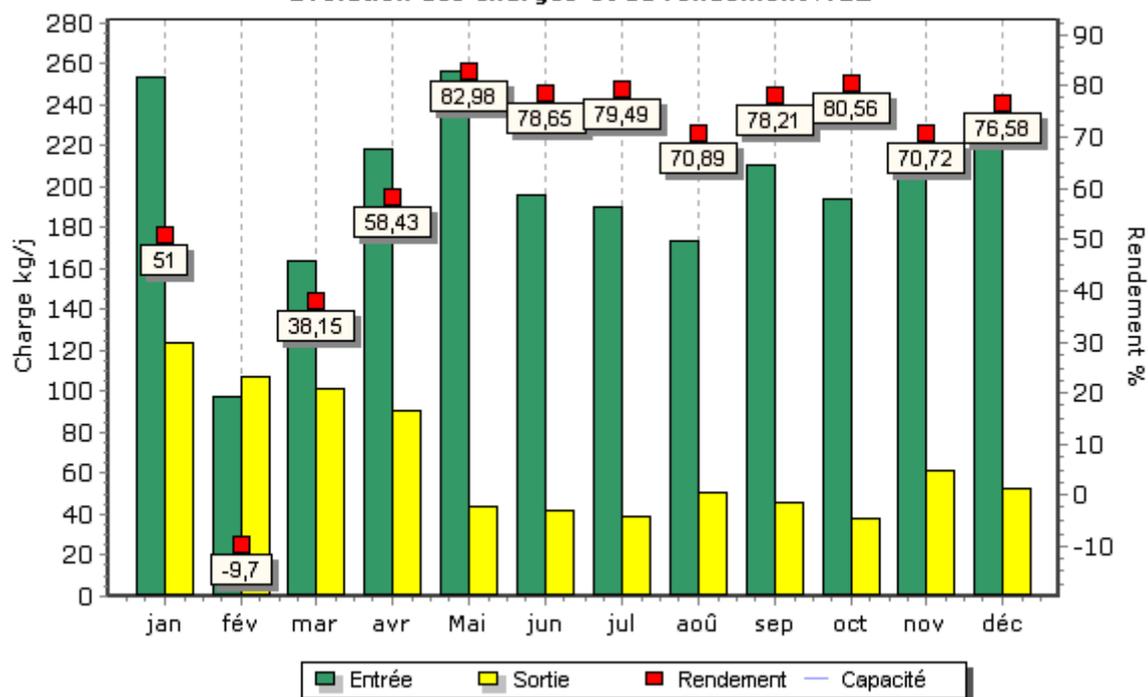
Evolution des charges et du rendement DBO5



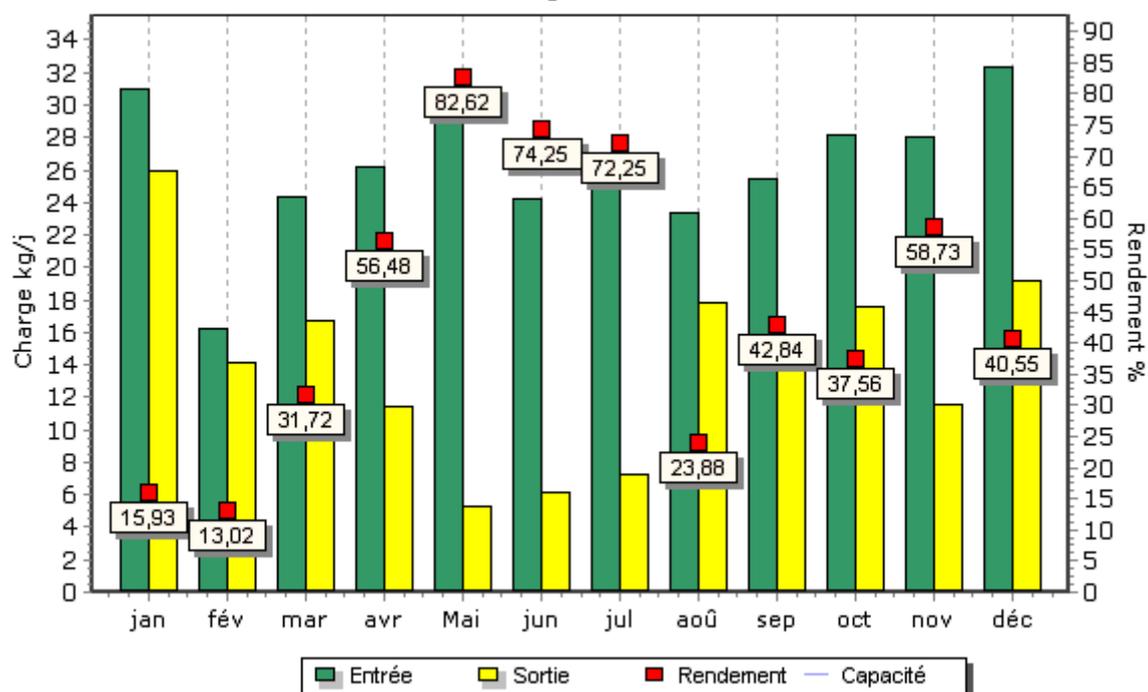
Evolution des charges et du rendement NTK



Evolution des charges et du rendement NGL



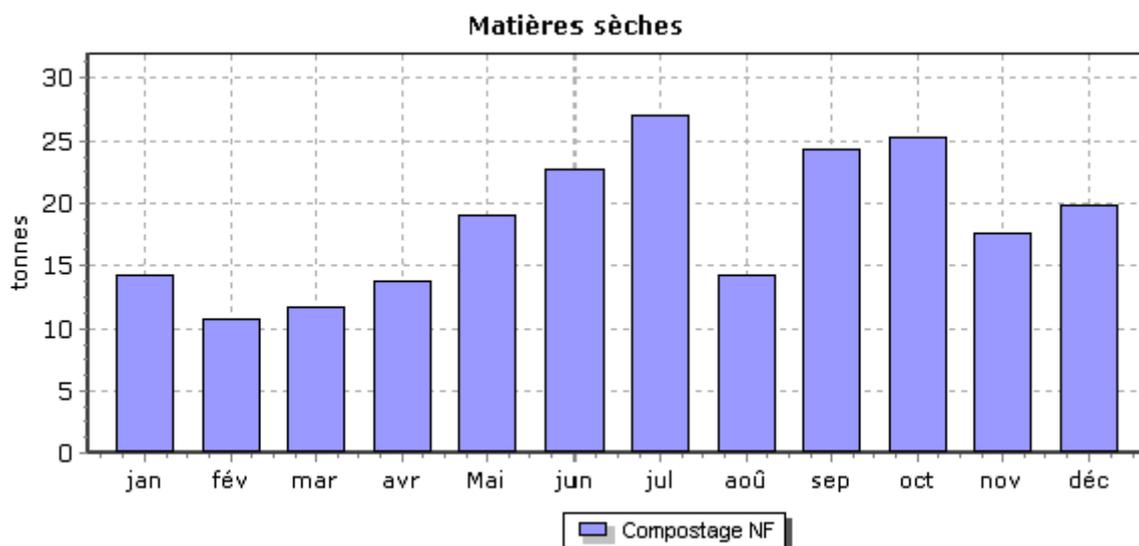
Evolution des charges et du rendement PT



Détail des non conformités

Sortie système			Paramètres concernés	Dépassement des conditions normales de fonctionnement	Commentaires
Bilans	Bilan non conforme	Bilan rédhibitoire			
07/01/2014	Oui	Non	DCO MES NTK	Oui	
20/01/2014	Oui	Non	DCO MES	Oui	
05/02/2014	Oui	Non	DCO MES	Oui	
20/02/2014	Oui	Non	DCO MES	Oui	
09/03/2014	Oui	Non	DCO MES NTK	Oui	
26/03/2014	Oui	Oui	DCO MES	Oui	
08/04/2014	Oui	Non	DCO MES NTK	Oui	
04/11/2014	Oui	Non	NTK	Non	

Boues évacuées par mois



6.4. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

ATTENTION !

Le CARE n'est que provisoire. La version définitive sera communiquée dès sa validation par les commissaires aux comptes.

→ *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-canalisation.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'échelonne 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'autosurveillance 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)

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