



2012

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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



 **VEOLIA**
EAU

2012



SYNTHESE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT - COMMUNES DESSERVIES :

- CESTAS

LES CHIFFRES DU SERVICE

16 847

Habitants
desservis

6 995

Abonnés
(clients)

1

Installation(s)
de dépollution

21 000

Capacité de
dépollution (EH)

230

Longueur de
réseau (km)

1 000 729

Volume traité (m³)

Indicateurs du service

L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes desservies	Délégataire	1
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	16 847
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	6 995
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	6 994
	- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire	1
	Assiette totale de la redevance	Délégataire	949 887 m3
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	921 872 m3
	- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délégataire	28 015 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	0,06 u/1000 habitants
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,27 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT		PRODUCTEUR	VALEUR
[D204.0]	Prix TTC par m ³ pour 120 m ³ (assainissement seul)	Délégataire	1,13 €uro/m3
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	198
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	7 180 ml
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	1 101 445 m3
	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	648 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	10 802 eh
	Volume traité	Délégataire	1 000 729 m3
L'EVACUATION DES BOUES ET DES DECHETS		PRODUCTEUR	VALEUR
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	246,5 t MS
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	23,9 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	90,6 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	11,5 m3

LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau (3)	
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	60
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Déléataire (3)	88,0 %
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (3)	100,00
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Déléataire	100
	Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Déléataire	100
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Déléataire	100 %
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Déléataire (3)	Sans objet
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Déléataire	6 656
	Nombre de branchements eaux pluviales	Déléataire	0
	Nombre de branchements neufs	Déléataire	8
	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	138 141 ml
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Déléataire	60
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Déléataire	8,69 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,02
	Nombre de postes de relèvement	Déléataire	54
	Nombre d'usines de dépollution	Déléataire	2
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Déléataire	21 000 eh
LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	83,40
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Oui
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
LES CERTIFICATIONS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Déléataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001	Déléataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 18001	Déléataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui

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

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

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

En grisé figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSPL

Rendements épuratoires par usine

ST 01 - MANO	Producteur	Valeur
Rendement moyen annuel en DCO	Déléataire	89 %
Rendement moyen annuel en DBO5	Déléataire	97 %
Rendement moyen annuel en MES	Déléataire	93 %

Une organisation tournée vers les Clients



LE CENTRE D'EXPLOITATION GARONNE-ATLANTIQUE



SERVICE GIRONDE-LANDES - ARCACHON

19 bis, Rue Georges MERAN
33311 ARCACHON Cedex

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

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

 **0 811 902 903**

Prix d'un appel local

SERVICE GIRONDE - CESTAS

Place Haitza
33610 CESTAS

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

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

 **0 811 902 903**



Toutes les démarches sans se déplacer



PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UNE LIGNE FIXE, HORS SURCÔÛT ÉVENTUEL LIÉ À L'OPÉRATEUR

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

www.service-client.veoliaeau.fr

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.

Un seul numéro : 0 811 902 903

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	11
1.1. Le contrat	12
1.2. Chiffres clés et faits marquants	13
2. LA QUALITE DU SERVICE	15
2.1. Les moyens mobilisés	16
2.2. Le patrimoine du service	20
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	31
2.4. Les services aux clients	42
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	47
3.1. La protection du milieu naturel	48
3.2. L'énergie	49
3.3. La valorisation des boues et des sous-produits	50
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	53
4.1. Le prix du service public de l'eau	54
4.2. L'accès aux services essentiels	55
4.3. La formation et la sécurité des personnes	56
4.4. L'empreinte environnementale du service	57
4.5. Les relations avec les parties prenantes	58
5. 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	63
5.3. Les investissements et le renouvellement	64
5.4. Les engagements à incidence financière	65
6. ANNEXES	69
6.1. Synoptique du réseau	70
6.2. Bilan énergétique du patrimoine	71
6.3. Le bilan de conformité détaillé par usine	79
6.4. Annexes financières	86
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	95
6.6. Glossaire	101
6.7. Présentation régionale	106



1.

L'ESSENTIEL

1.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** CESTAS
- **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 : 31/12/2014

→ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
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) + dératisation. 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. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

16 847 habitants desservis¹

6 995 clients raccordés

1 usine de dépollution d'une capacité totale de 21 000 équivalents habitants.

54 poste(s) de relèvement

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

Service

Des consommations d'énergie optimisées :

VEOLIA Eau a mis en œuvre, sur l'ensemble des installations de la région, une démarche de management de la performance énergétique. Ce paramètre est systématiquement pris en compte dans le renouvellement des équipements. Au-delà de la gestion optimisée du service, cette démarche s'accompagne d'une réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Valorisation

Eaux Claires parasites

Elles font l'objet d'un suivi. Une importante campagne de recherche des eaux parasites se poursuit activement 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. Une campagne de mesure a été mise en œuvre sur le bassin versant du poste de Mimaut sur toute la période hivernale. Les résultats seront analysés en 2013.

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.

Responsabilité

Maitrise de l'empreinte environnementale du service

VEOLIA Eau région Sud-Ouest s'est engagée dans une certification environnementale ISO 14001, de l'ensemble de ses activités, permettant ainsi de réaliser l'empreinte environnementale du service.

Actions pédagogiques

VEOLIA Eau a participé, en 2012, à différents évènements locaux : journées pédagogiques, forums emplois, dégustation d'eau du robinet avec le Bar à Eau.

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



2.

LA QUALITE DU SERVICE

2.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

Veolia Eau mobilise des moyens nationaux, régionaux et locaux pour vous apporter toute son expertise et garantir une haute performance de service.

Les fonctions support : des services experts

Chaque Direction Régionale de Veolia Eau 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 détermine les orientations et les objectifs de performance durable et veille au renforcement de la compétitivité de l'entreprise tout en améliorant la qualité du service afin de mieux répondre aux attentes des collectivités locales et de leurs habitants.

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

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

Trois filières métiers ont été créées :

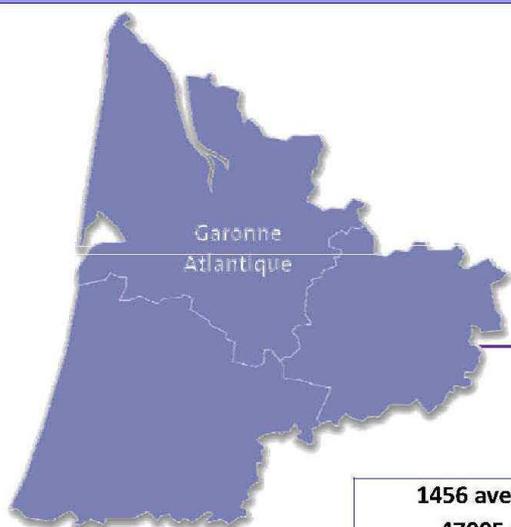
- ◆ une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement,
- ◆ une filière dédiée à la clientèle,
- ◆ une filière développement en charge de la mise au point de nouvelles offres.

Afin de renforcer la proximité avec ses clients Veolia Eau a créé une fonction de Responsable de Contrat. Chaque collectivité dispose ainsi d'un interlocuteur dédié.

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 de l'exploitation
- 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 (SABARC, société filiale à 100%)
- 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 fonction 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 Service Clients. 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.

LE CENTRE SERVICE CLIENTS.



PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UNE LIGNE FIXE, HORS SURCÔÛT ÉVENTUEL LIÉ À L'OPÉRATEUR

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.**

Numéro réclamations : **05 61 80 09 02**



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.



« L'eau chez vous » : 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 (Blackberry, Android, Apple). Avec l'« Eau chez vous », chaque usager peut accéder directement 24h/24 et où qu'il se trouve 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

Grâce aux Serveurs Vocaux Interactifs (SVI), il n'est désormais plus nécessaire d'attendre l'ouverture du centre d'appel, les abonnés peuvent déposer directement leur relevé de consommation d'eau. Le numéro est le **0 810 003 385**. Ces services sont disponibles 24h/24, 365 jours par an



2.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- 🔥 des réseaux de collecte
- 🔥 des ouvrages de transfert
- 🔥 des postes de relèvement
- 🔥 des branchements
- 🔥 des usines de traitement

→ *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 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
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 - CHANTEBOIS 1	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 - J. MOULIN- 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	18	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 - INJECTION 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 CLERCQ	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		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 - CHAÜS	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
St 01e - MANO (entr. station)	Refoulement	120	Bien de retour

Autres installations	Qualification
ID 02 - CLAPET CAPLANE	Bien de retour

→ **Les équipements du réseau**

Equipements de réseau	Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	2 680 Bien de retour
Nombre de regards	4 402 Bien de retour

→ **Les réseaux de collecte**

Canalisations	Qualification
Canalisations gravitaires (ml)	206 148 Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	114 740 Bien de retour
dont unitaires	0 Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	91 408 Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	23 451 Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	23 401 Bien de retour
dont unitaires	0 Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	50 Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	6 656	Bien de retour
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	0	Bien de retour

LA GESTION PATRIMONIALE

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 - VEOLIA Eau met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée de ce patrimoine afin de garantir le maintien en bon état des ouvrages et le bon fonctionnement des équipements.

Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et à son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service. L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

Grâce à ses outils d'analyse historique des données patrimoniales, VEOLIA Eau 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.

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

Pour l'année 2012, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux usées est de **60**¹ :

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	40	40	40	40	60

→ *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

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

Canalisations	2008	2009	2010	2011	2012
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	126 410	131 358	136 536	138 141	138 141
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	6	0	0	19

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

→ La situation des biens

Le réseau

Situation du réseau

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

Entretien et réparations

Deux effondrements de réseau importants ont été observés en 2012.

- Effondrement sur le gravitaire de Lou Licot DN 200 AC
- Effondrement sur le gravitaire DN 200 AC au Ribeyrot le long de l'Estey. Cette canalisation est en très mauvais état, son renouvellement est à envisager.

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

Points noirs sur le réseau

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

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

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

COMMUNE	Points noirs	Réseau
CESTAS	Allée des Grépins	EU
CESTAS	Place du Chanoine Patry	EU
CESTAS	Chemin de la Garenne à Pierroton	EU
CESTAS	M. Vaubourgoin - Allée des Giroilles	EU
CESTAS	Allée Camelinat	EU
CESTAS	Av de la Chenaie (réseau pluvial)	EP
CESTAS	Av Jean Cocteau	EU
CESTAS	Av de l'Amasse	EU
CESTAS	Allée de la Bécade	EU
CESTAS	Chemin Lou Labat (réseau pluvial)	EP
CESTAS	Avenue de la Gare	EU
CESTAS	13 rue Brémontier	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.

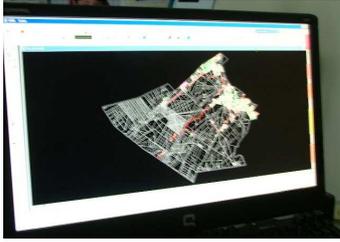
Les eaux parasites

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. Une campagne de mesure a été mise en œuvre sur le bassin versant du poste de Mimaut sur toute la période hivernale. Les résultats seront analysés en 2013.

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.

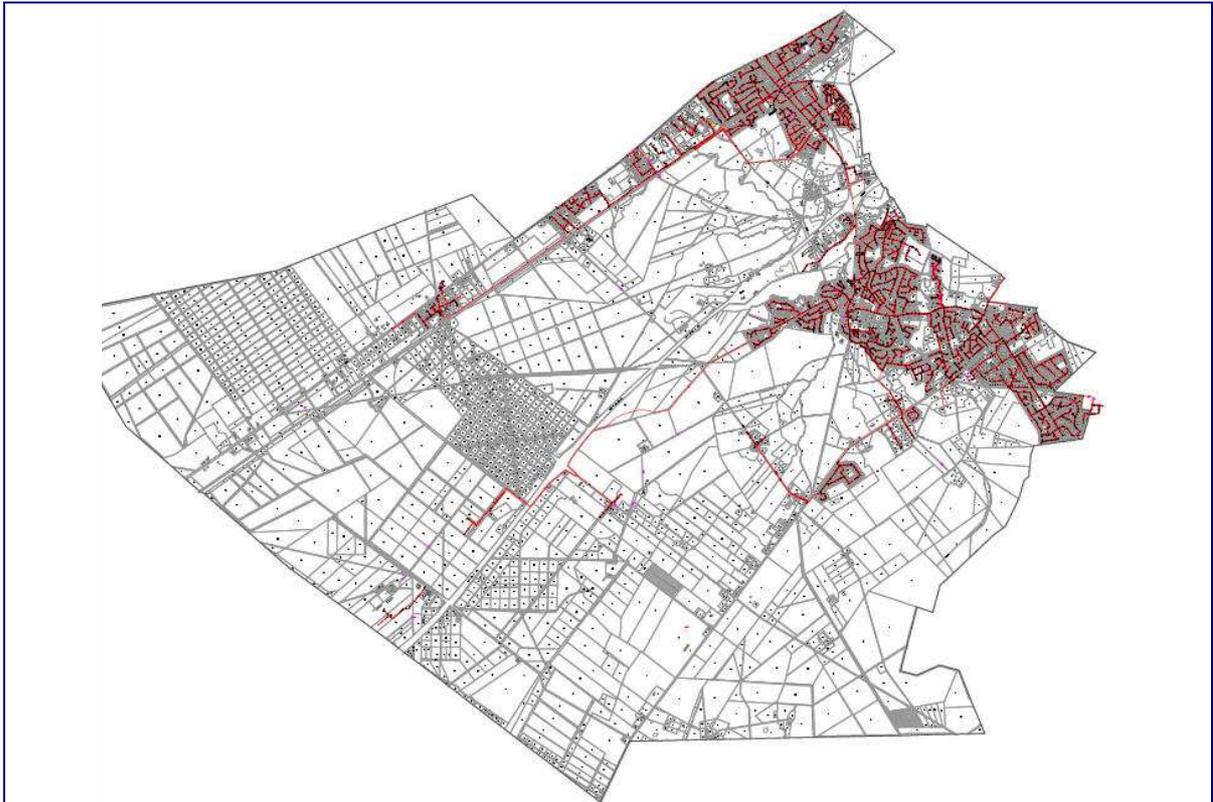
La cartographie

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 52 postes de refoulement, dont 51 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 ».

Le délégataire a effectué en 2012 une réfection du poste « Bidaou ».

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 « Travaux de maintenance et de renouvellement ».

Travaux d'aménagement 2011

Mandaté par la commune de Cestas, le groupement VEOLIA-EAU – SADE – MSE a réalisé des travaux de rénovation sur la filière « eau » de la station d'épuration de MANO. La mise en place d'un dégrilleur vertical, la création d'un système de traitement des graisses, la reprise de l'ensemble des automatismes, l'aménagement d'un bassin d'orage et la pose d'équipements de comptage conformes à la réglementation, ont permis d'optimiser le fonctionnement et l'exploitation de la station. L'inauguration s'est déroulée en juin 2011 en présence des élus.

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).



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 Gironde-Landes 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 10 ans. Il faudra envisager son renouvellement au minima 6 mois avant l'échéance.

Auto-surveillance

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

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

La sécheresse des données reflète mal la réalité du quotidien de l'exploitation, ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24h du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

VEOLIA Eau met en œuvre à ce titre deux types d'interventions :

- ◆ 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.

VEOLIA Eau a déployé de nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) qui viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.

→ Installations

Postes et station	84 interventions d'entretiens courants
Postes et station	91 interventions de curage préventif
Postes et station	12 interventions de curage accidentel
Postes et station	30 interventions de dépannage et de réparation

→ Réseaux et branchements

Inspections caméra	11 interventions d'inspection
Recherche des eaux parasites	Aucune action dans l'exercice
Fuites ou casses	Néant
Réseau EU	35 interventions de curages préventifs
Réseau EU	79 interventions de désobstruction
Réseau EU	Intervention de curage sur 101 branchements
Réseau EP	5 interventions de curages préventifs
Réseau EP	18 interventions de désobstruction
Réseau EP	Intervention de curage sur 121 bouches d'égout
Réseau	Remplacement de 19 ml de gravitaire

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

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

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, pèse de l'ordre de 1/5ème dans ses 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.

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

VEOLIA Eau dispose de plateformes de tests et de programmes de R&D ayant vocation à sélectionner les équipements les plus adaptés à chaque opération et offrant le meilleur rapport qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

Fort de son expérience de gestion de 200.000 km de réseaux d'eau potable et 70.000 km en assainissement en France, Veolia Eau a développé des outils avancés de gestion du patrimoine :

- ◆ Sur les réseaux d'eau potable, des outils d'estimation du risque de défaillance de chaque canalisation (MOSARE) et de programmation des chantiers, mais également d'optimisation à plus long terme des actions de renouvellement et d'entretien permettant de compenser la perte de performance du réseau due à son vieillissement (VISION).
- ◆ Sur les réseaux d'assainissement, la performance « technique » d'une canalisation peut être évaluée à partir de l'analyse de nombreuses informations, et notamment du résultat de son inspection (en particulier l'inspection télévisée – ITV). L'outil OctaVE consolide les données patrimoniales et d'exploitation et évalue les risques liés aux défauts de performance des réseaux d'assainissement pour programmer les investigations et les travaux de renouvellement.

Les outils de modélisation sont en outre utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.

→ *Installations et ouvrages de collecte*

Renouvellement en garantie fonctionnelle

Mano	Moto-réducteur 30KW - Turbine 3
Mano	Pompe lavage goulottes
Mano	Groupe électrogène 120 KVA (partiel)
Chantebois 1	Pompe n°2 - DP 3085 MT 470 -2 KW
Parc de Monsalut	Pompe n°1 - NS 3102 MT 460 -3 KW
Bouzet	Traitement H2S Nutriox
Bidaou	Traitement H2S Nutriox
Bidaou	Pompe n°2 CP 3127 HT 250
Bidaou	Collecteur de refoulement
Pot au Pin	Pompe 2 - DP 3068 HT 210 – 2.4 KW

→ *Réseaux et branchements*

Renouvellement en garantie fonctionnelle

	Néant
--	-------

Renouvellement en garantie patrimoniale

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations et ouvrages de collecte

Travaux réalisés par le délégataire :

	néant
--	-------

Travaux réalisés par la Collectivité :

Mano	Rénovation de la filière « eau »
Mano	Mise en place d'un dégrilleur vertical
Mano	Création d'un traitement des graisses
Mano	Reprise des automatismes
Mano	Mise en service d'un bassin d'orage
Mano	Escalier d'accès au dégraisseur déssableur

→ Réseaux et branchements

Canalisations	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	206,5	211,4	217,1	229,6	229,6	0,0%
Canalisations gravitaires (ml)	185 035	189 983	193 621	206 148	206 148	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	105 035	109 983	113 135	114 740	114 740	0,0%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	80 000	80 000	80 486	91 408	91 408	0,0%
Canalisations de refoulement (ml)	21 425	21 425	23 451	23 451	23 451	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	21 375	21 375	23 401	23 401	23 401	0,0%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0	0	
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	50	50	50	50	50	0,0%

Branchements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	6 605	6 615	6 620	6 623	6 656	0,5%
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	0	0	0	0	0	0%

Ouvrages annexes	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	1 465	1 465	1 465	2 000	2 680	34,0%
Nombre de regards	4 069	4 360	4 360	4 402	4 402	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)
--------	---------------------------------------

2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II)			
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	16 847
[D202.0]	Nombre d'autorisations spécifiques de déversement	Collectivité (2)	2
QUALITE DE SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0,06 u/1000 habitants
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonné
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,27 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT		PRODUCTEUR	VALEUR
[D204.0]	Prix TTC par m ³ pour 120 m ³ (assainissement seul)	Délégataire	1,13 Euro/m ³
GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE		VALEUR	VALEUR
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Délégataire	60
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	8,69 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [P201.1]	Collectivité (2)	
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau (3)	
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	60
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire (3)	88,0 %
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	100 %

[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Délégataire (3)	Sans objet
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	246,5 t MS

INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA		
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
CERTIFICATION	PRODUCTEUR	VALEUR
Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 14001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 18001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

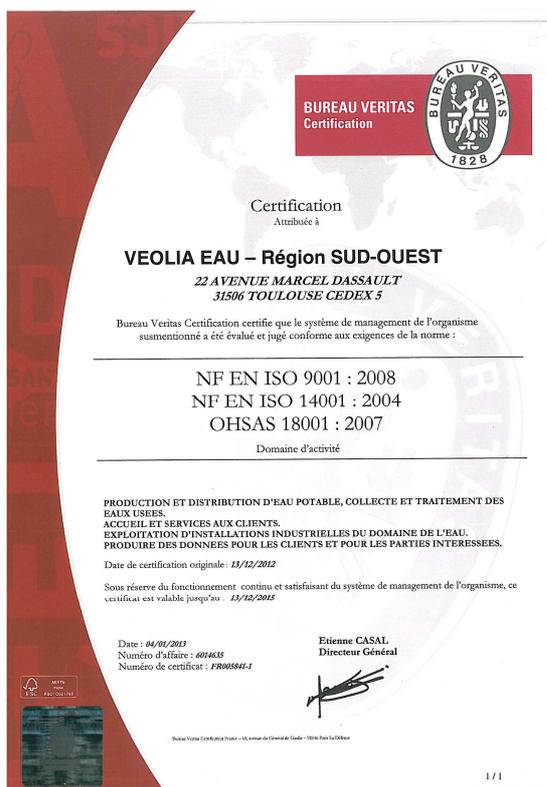
(3) définition en attente de texte réglementaire

LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001² à hauteur de 60%.

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



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

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

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

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

L'efficacité de la collecte

→ *La maîtrise des entrants*

La connaissance des raccordements domestiques et des déversements non domestiques dans le réseau de collecte, et leur surveillance étroite, sont indispensables à la bonne gestion de toute la filière en amont du système de traitement. En effet, 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.

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis sur le périmètre du service	6 678	6 767	6 865	6 903	6 994	1,3%

→ *Le contrôle des établissements non domestiques*

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

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

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

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

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

Chaque année, VEOLIA Eau établit un plan d'action de manière à 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 : VEOLIA Eau réalise une identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution grâce à son outil Actipol,
- ◆ Après constats d'anomalies sur le réseau de collecte : plaintes d'usagers, opérations d'autocontrôle du réseau, contrôles de conformité des branchements,
- ◆ Sur la base des éléments de l'Agence de l'Eau tels que le type d'activité ou la consommation d'eau.

Le recueil des données tenant 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.

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

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 2012 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)*

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de conventions de déversement	2	3	3	3	3
Nombre arrêtés d'autorisation de déversement	0	0	2	2	2

→ La surveillance du réseau de collecte

Les inspections télévisées des canalisations

Interventions d'inspection et de contrôle	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	190	700	2 321	1 608	1 080	-32,8%
Tests à la fumée (u)	0	0	5 575	0	0	0%
Tests à l'eau (ml)	0	1 200	0	800	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	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1	2
Nombre de trop-pleins de postes de refoulement	12	12	12	12	12
Nombre de rejets dans le réseau de collecte d'eaux pluviales	92	92	92	92	92

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 » (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet de mesurer l'avancement de cette politique.

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	20	20	20	20	60

→ Le curage des réseaux et des ouvrages

Le plan de curage préventif et son suivi

Interventions de curage préventif	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	321	207	510	317	161	-49,2%
sur branchements	0	0	0	0	0	
sur canalisations	49	17	23	48	40	-16,7%
sur accessoires	272	190	487	269	121	-55,0%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	48	82	192	178	121	-32,0%
Longueur de canalisation curée (ml)	5 680	6 200	12 867	9 500	7 180	-24,4%

Les désobstructions

Interventions curatives	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	466	230	315	274	198	-27,7%
sur branchements	132	68	51	0	101	100%
sur canalisations	107	94	52	69	97	40,6%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	1 360	2 850	1 350	6 000	5 600	-6,7%

En 2012 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **28,31 / 1000 abonnés**.

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km	1,58	3,81	4,39	4,34	8,69	100,2%
Nombre de points concernés sur le réseau	2	5	6	6	12	100,0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	126 410	131 358	136 536	138 141	138 141	0,0%

L'efficacité du traitement

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

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

→ La conformité réglementaire du système d'assainissement

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

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

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

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

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

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

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

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

Cet indicateur est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007, 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 Eau 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 au domaine de traitement garanti (DTG).

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

→ **Conformité réglementaire des rejets en 2012**

Conformité des performances des équipements d'épuration

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

Conformité des performances des équipements d'épuration	2008	2009	2010	2011	2012
Performance globale du service (%)		82,0	87,0	86,0	88,0
ST 01 - MANO		82,0	87,0	86,0	88,0

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

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

Conformité des rejets d'épuration	2008	2009	2010	2011	2012
Performance globale du service (%)	70,8	88,0	79,2	83,3	84,0
ST 01 - MANO	70,8	88,0	79,2	83,3	84,0

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

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

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

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

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

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

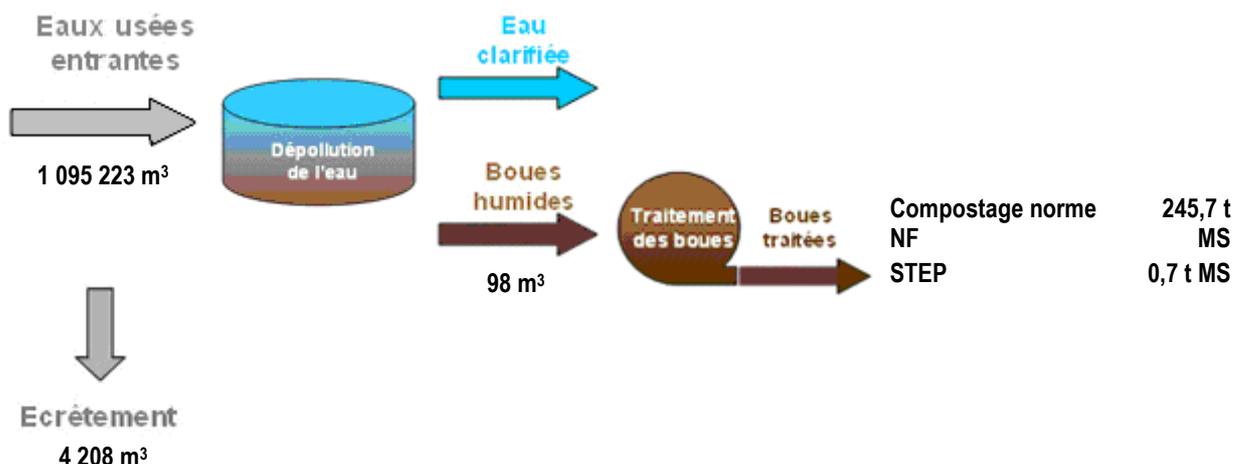
Pour garantir un haut niveau de rendement épuratoire de ses usines VEOLIA Eau met en place une démarche de maintenance préventive assistée par ordinateur permettant de planifier de manière optimisée les tâches d'exploitation courante et les opérations d'entretien. Les files de traitement des eaux usées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

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

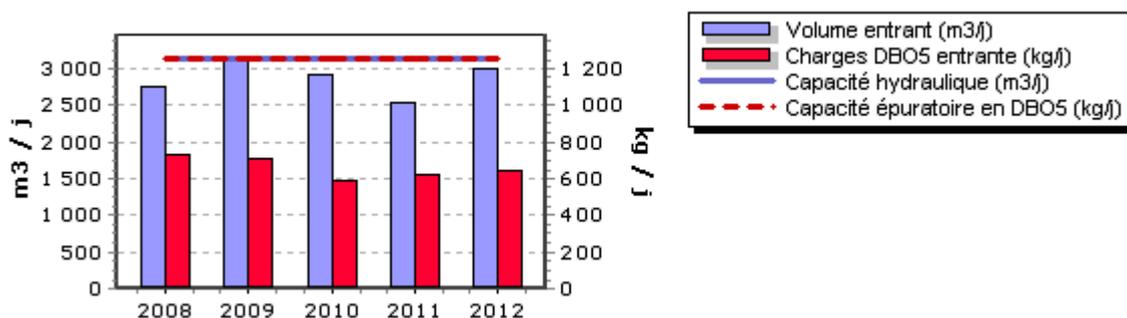
ST 01 - MANO

Les volumes entrants s'élèvent pour l'année à 1 095 223 m³, soit un débit moyen journalier de 2 992 m³/j. Le maximum atteint est de 7 288 m³/j. Les valeurs sont établies sur la base de 25 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

	2008	2009	2010	2011	2012
Volume entrant (m3/j)	2 749	3 115	2 920	2 548	2 992
Capacité hydraulique (m3/j)	3 150	3 150	3 150	3 150	3 150
Charge DBO5 entrante (kg/j)	729	705	594	619	648
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	1 260	1 260	1 260	1 260	1 260



Adéquation de la capacité à la charge

	Volume (m3/j)	DCO (kg/j)	DBO5 (kg/j)	MES (kg/j)	NK (kg/j)	NGL (kg/j)	Pt (kg/j)
Charge moyenne annuelle entrante	2 992	1 781	648	789	225,4	225,4	26,4
Capacité épuratoire	3 150	2 520	1 260	1 417	315		84
Occurrence de dépassement de capacité (*)	32%	0%	0%	0%	0%		0%

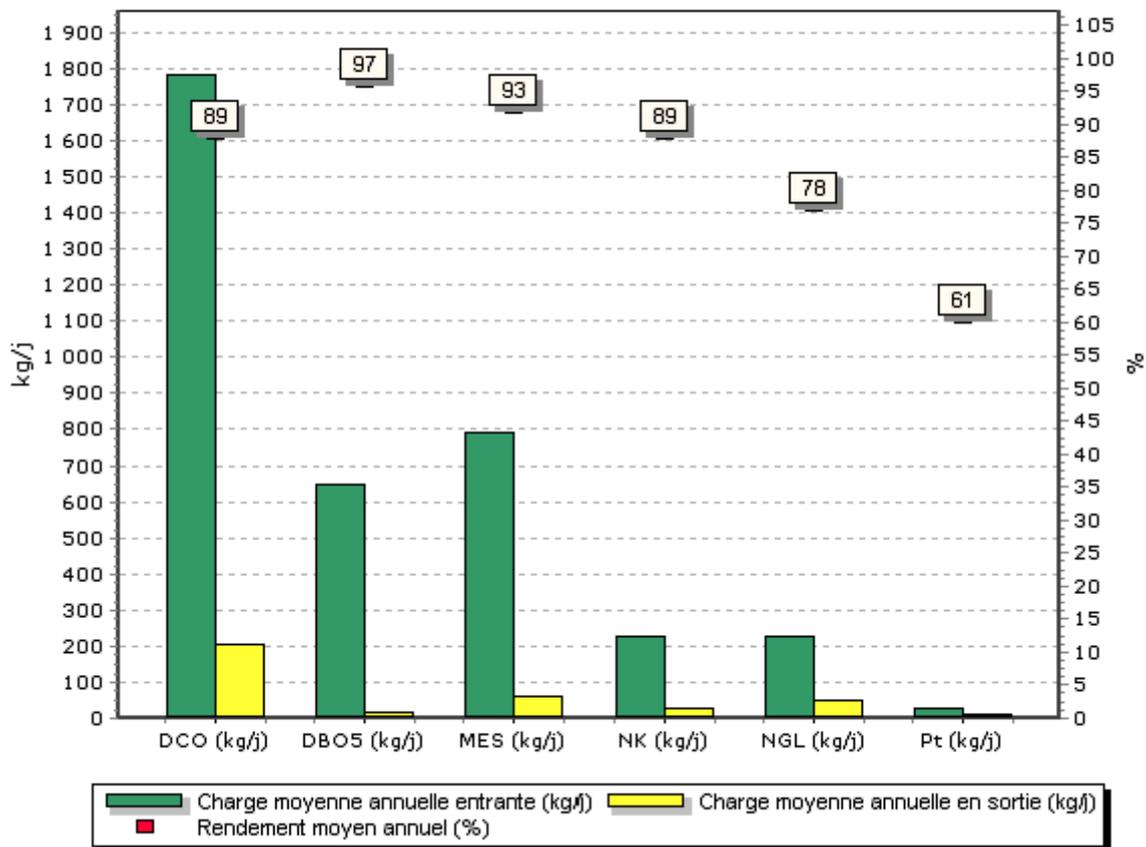
(*) Pourcentage de bilans d'autosurveillance hors du domaine de traitement garanti. Valeur non calculée dans le cas où l'installation n'est pas dimensionnée pour le paramètre.

Rendement épuratoire et qualité du rejet

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	25	13	25	13		13
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	1 781	648	789	225,4	225,4	26,4
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	202,7	16,7	59,0	25,3	48,6	10,3
Rendement moyen annuel (%)	89	97	93	89	78	61
Prescription de rejet – Rendement min. bilan (%)	75,00	80,00	90,00			
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	70,0	5,8	20,4	8,7	16,8	3,6
Prescription de rejet – Concentration max. bilan (mg/l)	90,00	25,00	35,00			

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

Charge en entrée et en sortie et rendement épuratoire



Conformité des performances des équipements d'épuration

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de bilans en CNF conformes / nombre de bilans en CNF disponibles (%)		82,0	87,0	86,0	88,0
Pour information, nombre de bilans en CNF (*)		17	15	22	17
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	729	705	594	619	648

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

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

Conformité des rejets d'épuration

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de bilans conformes / nombre de bilans disponibles (%)	70,8	88,0	79,2	83,3	84,0
Pour information, nombre de bilans disponibles (*)	24	25	24	24	25
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	729	705	594	619	648

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

Evaluations réalisées sur la base des bilans en 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 220607.

	2008	2009	2010	2011	2012
Conformité à la Directive Européenne	100	100	100	100	100
Conformité à l'arrêté préfectoral	0	100	100	0	100

Boues évacuées

ST 01 - MANO	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Compostage norme NF	2 005	245,7	12 %	100 %
Station d'épuration		0,7		
Total	2 005	246,4	12 %	100 %

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de boues évacuées selon des filières conformes (%)	100	100	100	100	100

Sous Produits évacués par destination et par an

	2008	2009	2010	2011	2012
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)	28,9	18,2	18,2	24,1	23,9
Sables évacués en Centre de stockage de déchets (t)	73,5	228,1	128,9	103,3	76,6
Sables évacués vers une autre STEP (t)					14,0
Graisses évacuées en Centre de stockage de déchets (m3)	148,0	92,8	96,2	42,6	11,5

2.4. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Tout incident sur le service d'assainissement est pris en compte rapidement de manière à perturber le moins possible les usagers du service. Les clients sont informés au préalable, dans le cas d'opération programmées et dans les deux heures, lorsqu'il s'agit d'intervention accidentelle.

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

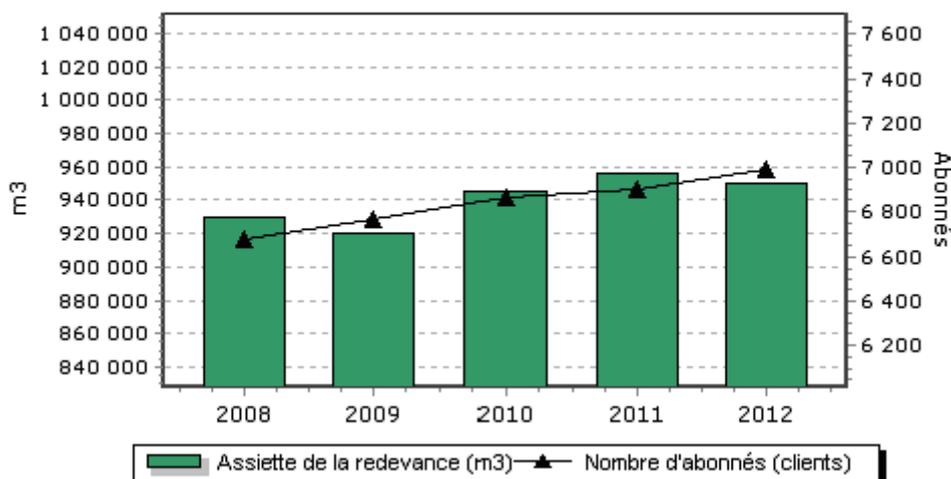
LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	6 679	6 768	6 866	6 904	6 995	1,3%
Abonnés sur le périmètre du service	6 678	6 767	6 865	6 903	6 994	1,3%
Autres services (réception d'effluent)	1	1	1	1	1	0,0%
Assiette de la redevance (m3)	929 750	919 842	945 289	956 457	949 887	-0,7%
Effluent collecté sur le périmètre du service	903 416	893 053	919 496	930 764	921 872	-1,0%
Autres services (réception d'effluent)	26 334	26 789	25 793	25 693	28 015	9,0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	17 170	17 083	17 081	16 938	16 847	-0,5%

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



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

	2008	2009	2010	2011	2012
Assiette de la redevance réception d'effluent autres services (m3)	26 334	26 789	25 793	25 693	28 015
Réception Effluents Domestiques à Pessac	26 334	26 789	25 793	25 693	28 015

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	239	162	103	69	198	187,0%

LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Il porte à la fois sur :

- 🔥 la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre Service Clients, 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.

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 : 0,06 u/1000 abonnés
- 🔥 Taux de réclamations écrites : 0,00/1000 abonnés

Les résultats régionaux, basés sur un échantillon de 337 réponses, sont, en décembre 2012 :

	Données IPSOS, janvier 2012 à décembre 2012	2ème semestre	1er semestre
QA1	Satisfaction globale par rapport au service d'eau	83,4	82,5
QA2	Qualité de l'eau	76,9	73,0
QA63	Informations jointes aux factures	82,8	87,4
QA23	Simplicité de mise en service d'un nouvel abonnement	85,7	83,5
QB2	Qualité de l'accueil téléphonique	85,6	82,4
QB11	Qualité de l'accueil en agence	88,6	88,0
QB16b	Satisfaction concernant le courrier reçu de Veolia Eau	89,6	87,9

LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



- 1 Vos urgences n'attendent pas**
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.
Votre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- 2 Vos rendez-vous sont respectés**
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.
Votre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- 3 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse**
Notre équipe de chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.
Votre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.
- 4 Votre eau est contrôlée régulièrement**
Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.
- 5 Votre facture est expliquée en détail**
Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Votre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.
- 6 Nous installons vos branchements**
Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant)
Votre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.
Réalisation des travaux de branchement à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.

- 7 Emménagez, votre eau est là**
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.
Votre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.
- 8 Nous nous engageons contre l'exclusion**
Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

Application de notre garantie Charte Service Client

En cas de non-respect de nos délais, nous vous offrons l'équivalent en volume de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 24 euros.

Les autres pénalités que vous auriez 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 notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.

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





3.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

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.

VEOLIA Eau a initié de nombreuses actions en matière de préservation des cours d'eau et de protection de la faune et de la flore aquatique. 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, VEOLIA Eau réalise des modélisations, évalue les risques de pollution et met en place des programmes de protection adaptés.

3.2. L'énergie

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

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	890 998	1 092 291	1 057 476	997 355	1 051 400	5,4%

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Le tableau détaillé se trouve en Annexe.

→ La consommation de réactifs

PRODUITS DE TRAITEMENT (REACTIFS)				Unité	Consommation 2012	Observations
N° interne	COMMUNE	STATION	REACTIF			
St 01	CESTAS	MANO	Polymères - FLOERGER SNF - E	Kg	7 368	

3.3. La valorisation des boues et des sous-produits

Depuis longtemps VEOLIA Eau a privilégié la valorisation des boues d'épuration en engrais agricole. Cette solution présentant parfois des limites en termes d'acceptabilité et d'équilibre économique, VEOLIA Eau 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. VEOLIA Eau sait valoriser cette biomasse sous forme d'énergie dans la production de biogaz ou sous forme de bio-polymères ou de bio-plastiques.

LES BOUES DU TRAITEMENT

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

Volumes par destination :

Boues évacuées

ST 01 - MANO	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Compostage norme NF	2 005	245,7	12 %	100 %
Station d'épuration		0,7		
Total	2 005	246,4	12 %	100 %

* répartition calculée sur les tonnes de produit brut

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.

	2008	2009	2010	2011	2012
Boues évacuées (Tonnes de MS)	282,4	236,8	248,9	255,2	246,5
ST 01 - MANO	282,4	236,8	248,9	255,2	246,5

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100	100	100	100	100
ST 01 - MANO	100	100	100	100	100

LES SOUS-PRODUITS DU TRAITEMENT

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

ST 01 - MANO

SOUS PRODUITS EVACUES	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m3)
Station d'épuration		14	
Centre de stockage de déchets ultimes	23,9	76,6	11,5



4.

LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

4.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

LE PRIX DU SERVICE

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

CESTAS Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2013	N/N-1
Part délégataire			79,44	82,40	3,73%
Abonnement			12,02	12,40	3,16%
Consommation	120	0,5833	67,42	70,00	3,83%
Part communale			16,80	16,80	0,00%
Consommation	120	0,1400	16,80	16,80	0,00%
Organismes publics			26,40	27,00	2,27%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2250	26,40	27,00	2,27%
Total € HT			122,64	126,20	2,90%
TVA			8,59	8,83	2,79%
Total TTC			131,23	135,03	2,90%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,09	1,13	3,67%

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2012 : 140,49 €*

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	127,57	255,00	137,96	136,40	140,49
Assiette totale (m3)	929 750	919 842	945 289	956 457	949 887

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.

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

4.3. La formation et la sécurité des personnes

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

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau a accès aux actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement. En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection 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 Eau intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

4.4. L'empreinte environnementale du service

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

Chaque évaluation donne lieu à un plan d'actions visant à limiter les impacts et à réduire l'empreinte du service.

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

4.5. Les relations avec les parties prenantes

VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.

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

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



5.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

→ *Le CARE*

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

→ **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 du présent rapport « Annexes financières ».

LIBELLE	2011	2012	Ecart
PRODUITS	977 825	1 049 747	7,36 %
Exploitation du service	642 324	657 234	
Collectivités et autres organismes publics	319 581	347 256	
Travaux attribués à titre exclusif	8 489	34 761	
Produits accessoires	7 431	10 496	
CHARGES	1 093 463	1 115 436	2,01 %
Personnel	234 562	168 377	
Energie électrique	88 208	83 103	
Produits de traitement	14 657	16 762	
Analyses	8 698	15 544	
Sous-traitance, matières et fournitures	232 657	301 555	
Impôts locaux et taxes	8 955	6 234	
Autres dépenses d'exploitation			
			<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>
			<i>Engins et véhicules</i>
			<i>Informatique</i>
			<i>Assurances</i>
			<i>Locaux</i>
			<i>Autres</i>
Contribution des services centraux et recherche	21 918	17 082	
Collectivités et autres organismes publics	319 581	347 256	
Charges relatives aux renouvellements			<i>Pour garantie de continuité du service</i>
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	1 417	1 879	
RESULTAT AVANT IMPOT	-115 638	-65 689	43,19 %
RESULTAT	-115 638	-65 689	43,19 %

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	2011	2012	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	613 400	624 999	1,89 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	604 158	619 619	
dont variation de la part estimée sur consommations	9 242	5 380	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	28 924	32 235	11,45 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	28 924	32 235	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	642 324	657 234	2,32 %
Produits : part de la collectivité contractante	125 807	133 945	6,47 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	124 342	131 804	
dont variation de la part estimée sur consommations	1 465	2 140	
Redevance Modernisation réseau	193 773	213 311	10,08 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	186 082	206 623	
dont variation de la part estimée sur consommations	7 692	6 688	
Collectivités et autres organismes publics	319 581	347 256	8,66 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	8 489	34 761	NS
Produits accessoires	7 431	10 496	41,24 %

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 « La qualité du service / le patrimoine du service »

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

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 « Les modalités d'établissement du CARE ».

→ Programme contractuel d'investissement

Investissements	2008	2009	2010	2011	2012
Néant					

→ Programme contractuel de renouvellement

Programme de renouvellement	PLAN	2009	2010	2011	2012
Sans objet	0				

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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	2012
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	30 606,84

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 Eau, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

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

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

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

Biens de retour

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

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

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

Biens de reprise

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

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

Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de VEOLIA Eau

Les salariés de VEOLIA Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent 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 Eau se tient à la disposition de la Collectivité pour fournir en amont les informations nécessaires à l'anticipation de cette question.

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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

compensateurs,....

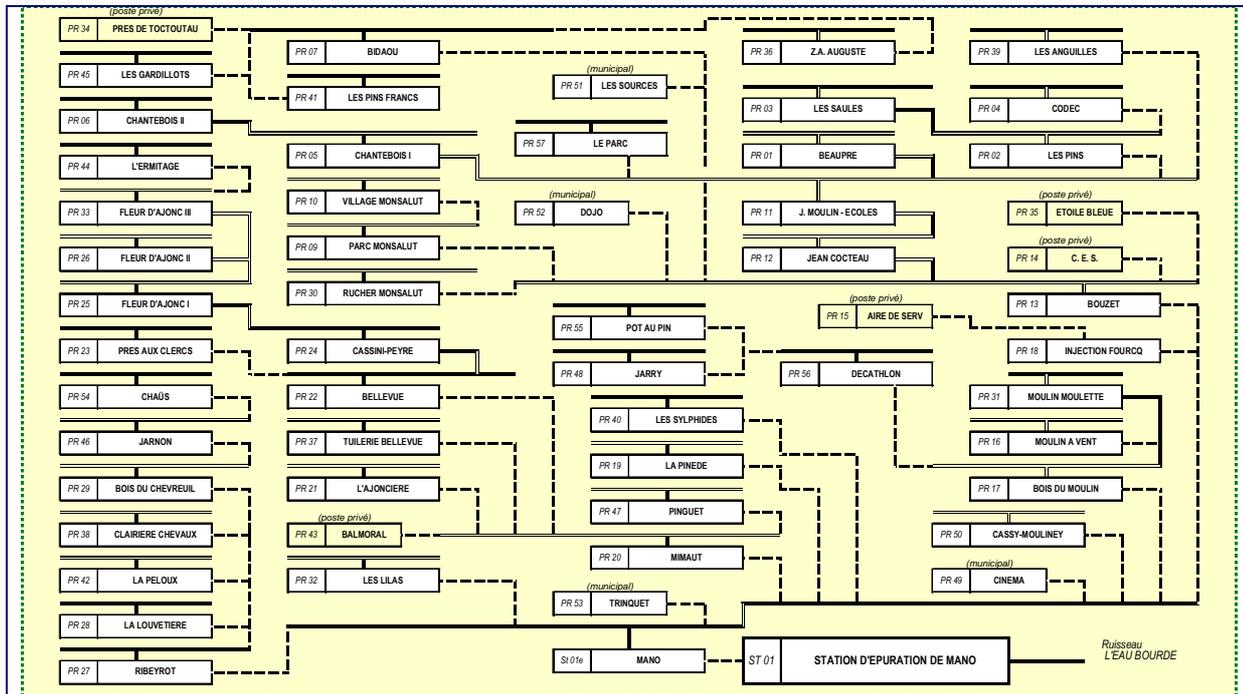
concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies,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



6.

ANNEXES

6.1. Synoptique du réseau



6.2. Bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Usine de dépollution

ST 01 - MANO	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	729 932	946 292	900 887	861 907	886 090	2,8%
Energie facturée consommée (kWh)	750 283	957 991	917 246	799 756	886 090	10,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)		907	846	941	1 618	71,9%
Volume pompé (m3)		1 042 790	1 064 265	915 567	1 095 223	19,6%

Poste de refoulement

PR 01 - BEAUPRE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	553	570	667	494	575	16,4%
Energie facturée consommée (kWh)	555	366	658	486	575	18,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	190	194	75	131	132	0,8%
Volume pompé (m3)	2 910	2 940	8 875	3 775	4 350	15,2%
Temps de fonctionnement (h)	194	196	355	151	174	15,2%

PR 02 - LES PINS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 331	3 551	2 131	2 040	2 386	17,0%
Energie facturée consommée (kWh)	4 304	2 408	2 793	2 070	2 386	15,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	45	89	65	53	43	-18,9%
Volume pompé (m3)	97 020	39 865	32 600	38 760	56 040	44,6%
Temps de fonctionnement (h)	2 772	1 139	815	646	934	44,6%

PR 03 - LES SAULES	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	544	714	566	620	576	-7,1%
Energie facturée consommée (kWh)	541	303	564	296	576	94,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	504	270	524	216	333	54,2%
Volume pompé (m3)	1 080	2 640	1 080	2 868	1 728	-39,7%
Temps de fonctionnement (h)	135	330	135	239	144	-39,7%

PR 04 - CODEC	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	997	1 200	1 041	976	1 085	11,2%
Energie facturée consommée (kWh)	989	83	2 066	943	1 085	15,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	293	336	345	236	234	-0,8%
Volume pompé (m3)	3 400	3 568	3 016	4 140	4 644	12,2%
Temps de fonctionnement (h)	425	446	377	345	387	12,2%

PR 05 - CHANTEBOIS 1	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 704	3 899	4 344	5 602	3 828	-31,7%
Energie facturée consommée (kWh)	2 702	2 264	4 195	5 583	3 828	-31,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	66	183	209	243	354	45,7%
Volume pompé (m3)	41 056	21 330	20 832	23 076	10 800	-53,2%
Temps de fonctionnement (h)	5 132	1 185	1 736	1 923	900	-53,2%

PR 06 - CHANTEBOIS 2	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	6 065	2 464	1 100	607	772	27,2%
Energie facturée consommée (kWh)	4 436	4 125	1 093	588	772	31,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	419	124	305	135	278	105,9%
Volume pompé (m3)	14 475	19 952	3 612	4 500	2 775	-38,3%
Temps de fonctionnement (h)	965	2 494	301	300	185	-38,3%

PR 07 - BIDAOU	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume pompé (m3)	132 750	117 020	125 825	122 850	162 550	32,3%
Temps de fonctionnement (h)	5 310	5 851	5 033	3 510	6 502	85,2%

PR 09 - PARC DE MONSALUT	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	3 864	4 140	4 760	3 328	2 375	-28,6%
Energie facturée consommée (kWh)	2 652	3 325	4 661	5 638	2 375	-57,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	283	699	556	329	322	-2,1%
Volume pompé (m3)	13 656	5 920	8 556	10 104	7 368	-27,1%
Temps de fonctionnement (h)	1 138	592	713	842	614	-27,1%

PR 10 - VILLAGE DE MONSALUT	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	399	507	401	435	482	10,8%
Energie facturée consommée (kWh)	480	528	603	225	482	114,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	320	225	255	473	228	-51,8%
Volume pompé (m3)	1 246	2 254	1 575	920	2 110	129,3%
Temps de fonctionnement (h)	89	161	105	61	141	131,1%

PR 11 - J. MOULIN- ECOLES	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	26 787	12 824	12 654	14 797	12 738	-13,9%
Energie facturée consommée (kWh)	7 732	15 498	20 582	11 439	12 738	11,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	157	153	99	103	127	23,3%
Volume pompé (m3)	170 150	83 730	127 855	144 320	100 680	-30,2%
Temps de fonctionnement (h)	6 806	2 791	3 653	7 216	3 356	-53,5%

PR 12 - JEAN COCTEAU	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	10 049	13 655	18 207	11 660	14 972	28,4%
Energie facturée consommée (kWh)	22 689	18 664	5 803	21 182	14 972	-29,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	56	109	130	80	110	37,5%
Volume pompé (m3)	180 830	125 370	139 840	145 250	136 389	-6,1%
Temps de fonctionnement (h)	2 782	3 582	3 496	2 905	4 133	42,3%

PR 13 - BOUZET	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume pompé (m3)	425 500	262 500	325 200	308 400	323 400	4,9%
Temps de fonctionnement (h)	1 702	875	1 084	1 028	924	-10,1%

PR 15 - Aire de Service (privé)	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume pompé (m3)	20 600	25 750	20 053	26 263	26 263	0,0%
Temps de fonctionnement (h)	2 060	1 030	1 674	505	504	-0,2%

PR 16 - MOULIN A VENT	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 116	897	762	272	1 523	459,9%
Energie facturée consommée (kWh)	972	887	952	1 207	1 523	26,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	169	151	114	49	167	240,8%
Volume pompé (m3)	6 612	5 952	6 696	5 496	9 108	65,7%
Temps de fonctionnement (h)	551	496	558	458	759	65,7%

PR 17 - BOIS DU MOULIN	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	7 474	6 630	6 419	6 920	8 699	25,7%
Energie facturée consommée (kWh)	6 112	5 907	5 915	6 996	8 699	24,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	84	59	80	94	117	24,5%
Volume pompé (m3)	89 055	112 815	80 640	73 890	74 520	0,9%
Temps de fonctionnement (h)	1 979	2 507	1 792	1 642	1 656	0,9%

PR 18 - INJECTION FOURCQ	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	6 535	5 963	5 609	5 597	14 080	151,6%
Energie facturée consommée (kWh)	6 125	5 694	5 000	5 433	14 080	159,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	205	227	214	203	116	-42,9%
Volume pompé (m3)	31 850	26 320	26 215	27 615	121 695	340,7%
Temps de fonctionnement (h)	910	752	749	789	3 477	340,7%

PR 19 - LA PINEDE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	182	155	233	332	278	-16,3%
Energie facturée consommée (kWh)	172	180	114	252	278	10,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	28	60	115	234	94	-59,8%
Volume pompé (m3)	6 480	2 580	2 020	1 417	2 960	108,9%
Temps de fonctionnement (h)	142	129	101	71	148	108,5%

PR 20 - MIMAUT	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	13 244	16 687	21 639	14 939	17 594	17,8%
Energie facturée consommée (kWh)	13 580	2 429	32 332	17 819	17 594	-1,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	81	75	216	146	107	-26,7%
Volume pompé (m3)	163 770	221 280	100 140	102 000	164 700	61,5%
Temps de fonctionnement (h)	5 459	7 376	1 669	1 700	2 745	61,5%

PR 21 - L'AJONCIERE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 186	828	3 009	1 482	566	-61,8%
Energie facturée consommée (kWh)	1 008	1 947	11 387	-7 385	566	-107,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	141	113	87	83	140	68,7%
Volume pompé (m3)	8 384	7 305	34 504	17 916	4 044	-77,4%
Temps de fonctionnement (h)	1 048	487	4 313	1 493	337	-77,4%

PR 22 - BELLEVUE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	17 193	9 244	6 723	5 813	6 035	3,8%
Energie facturée consommée (kWh)	18 700	8 735	3 452	5 931	6 035	1,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	192	116	205	122	109	-10,7%
Volume pompé (m3)	89 386	79 980	32 730	47 580	55 290	16,2%
Temps de fonctionnement (h)	4 063	2 666	2 182	1 586	1 843	16,2%

PR 23 - PRE AU CLERCS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 743	4 082	1 238	1 930	2 125	10,1%
Energie facturée consommée (kWh)	1 451	2 101	4 741	1 433	2 125	48,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	169	276	248	492	449	-8,7%
Volume pompé (m3)	10 300	14 800	4 992	3 920	4 728	20,6%
Temps de fonctionnement (h)	515	740	624	490	591	20,6%

PR 24 - CASSINI-PEYRE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 972	3 210	3 528	3 282	7 540	129,7%
Energie facturée consommée (kWh)	2 381	2 340	2 962	3 705	7 540	103,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	40	53	134	103	181	75,7%
Volume pompé (m3)	74 410	60 570	26 370	31 870	41 736	31,0%
Temps de fonctionnement (h)	2 126	2 019	2 637	3 187	6 956	118,3%

PR 25 - FLEUR D'AJONC 1	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 058	5 006	4 104	4 113	3 462	-15,8%
Energie facturée consommée (kWh)	3 682	3 153	4 304	4 347	3 462	-20,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	114	110	165	191	149	-22,0%
Volume pompé (m3)	35 580	45 330	24 900	21 540	23 240	7,9%
Temps de fonctionnement (h)	1 186	1 511	1 245	1 077	1 162	7,9%

PR 26 - FLEUR D'AJONC 2	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	865	877	635	494	639	29,4%
Energie facturée consommée (kWh)	754	912	633	566	639	12,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	84	98	171	168	170	1,2%
Volume pompé (m3)	10 260	8 985	3 710	2 940	3 750	27,6%
Temps de fonctionnement (h)	513	599	371	294	375	27,6%

PR 27 - RIBEYROT	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 680	3 787	4 170	3 301	5 455	65,3%
Energie facturée consommée (kWh)	3 810	3 555	3 675	3 799	5 455	43,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	81	64	70	72	68	-5,6%
Volume pompé (m3)	58 135	59 500	59 465	45 605	80 185	75,8%
Temps de fonctionnement (h)	1 661	1 700	1 699	1 303	2 291	75,8%

PR 28 - LA LOUVETIERE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	641	757	737	722	875	21,2%
Energie facturée consommée (kWh)	362	804	659	721	875	21,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 378	1 174	1 260	1 719	1 144	-33,4%
Volume pompé (m3)	465	645	585	420	765	82,1%
Temps de fonctionnement (h)	31	43	39	28	51	82,1%

PR 29 - BOIS DU CHEVREUIL	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 031	1 826	1 703	1 755	3 784	115,6%
Energie facturée consommée (kWh)	955	1 841	812	1 633	3 784	131,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	179	125	204	310	182	-41,3%
Volume pompé (m3)	5 750	14 625	8 355	5 655	20 835	268,4%
Temps de fonctionnement (h)	230	585	557	377	1 389	268,4%

PR 30 - RUCHER DE MONSALUT	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	588	436	1 106	1 574	1 032	-34,4%
Energie facturée consommée (kWh)	267	751	1 736	814	1 032	26,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	78	91	76	72	130	80,6%
Volume pompé (m3)	7 524	4 788	14 532	21 780	7 920	-63,6%
Temps de fonctionnement (h)	627	399	1 211	1 815	990	-45,5%

PR 31 - MOULIN DE LA MOULETTE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	279	272	253	206	196	-4,9%
Energie facturée consommée (kWh)	276	273	272	187	196	4,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	465	313	301	241	408	69,3%
Volume pompé (m3)	600	870	840	855	480	-43,9%
Temps de fonctionnement (h)	40	58	56	57	32	-43,9%

PR 32 - LES LILAS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	161	165	668	304	763	151,0%
Energie facturée consommée (kWh)	156	158	164	743	763	2,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	168	165	91	353	241	-31,7%
Volume pompé (m3)	957	1 001	7 359	861	3 168	267,9%
Temps de fonctionnement (h)	87	91	669	78	288	269,2%

PR 33 - FLEUR D'AJONC 3	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 524	3 141	3 904	1 474	815	-44,7%
Energie facturée consommée (kWh)	1 262	2 586	3 842	1 649	815	-50,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	102	111	242	86	119	38,4%
Volume pompé (m3)	15 015	28 338	16 128	17 145	6 830	-60,2%
Temps de fonctionnement (h)	1 365	4 723	5 376	5 715	683	-88,0%

PR 34 - Prés Toctoucau (h ex)	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)					0	
Volume pompé (m3)	26 334	26 789	25 793	25 693		

PR 36 - ZA AUGUSTE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	3 872	5 163	4 923	4 483	4 778	6,6%
Energie facturée consommée (kWh)	3 843	3 241	4 847	4 452	4 778	7,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	126	127	125	119	124	4,2%
Volume pompé (m3)	30 664	40 736	39 304	37 520	38 664	3,0%
Temps de fonctionnement (h)	3 833	5 092	4 913	4 690	4 833	3,0%

PR 37 - TUILERIE DE BELLEVUE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 274	1 714	1 604	1 845	1 755	-4,9%
Energie facturée consommée (kWh)	1 482	1 107	1 667	2 166	1 755	-19,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	114	98	171	184	188	2,2%
Volume pompé (m3)	11 170	17 496	9 378	10 014	9 342	-6,7%
Temps de fonctionnement (h)	1 117	1 458	1 563	1 669	1 557	-6,7%

PR 38 - CLAIRIERE AUX CHEVAUX	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	560	523	519	346	494	42,8%
Energie facturée consommée (kWh)	551	1 849	-776	360	494	37,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	279	335	346	330	336	1,8%
Volume pompé (m3)	2 010	1 560	1 500	1 050	1 470	40,0%
Temps de fonctionnement (h)	134	104	100	70	98	40,0%

PR 39 - LES ANGUILLES	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	998	278	302	289	1 337	362,6%
Energie facturée consommée (kWh)	996	987	-671	311	1 337	329,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	81	118	122	79	57	-27,8%
Volume pompé (m3)	12 352	2 360	2 480	3 636	23 328	541,6%
Temps de fonctionnement (h)	1 544	295	310	303	1 944	541,6%

PR 40 - LES SYLPHIDES	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 064	1 118	975	1 022	968	-5,3%
Energie facturée consommée (kWh)	971	1 158	1 011	1 116	968	-13,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	107	105	133	115	102	-11,3%
Volume pompé (m3)	9 990	10 600	7 310	8 910	9 530	7,0%
Temps de fonctionnement (h)	999	1 060	731	891	953	7,0%

PR 41 - LES PINS FRANCS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 406	1 197	2 443	4 557	7 976	75,0%
Energie facturée consommée (kWh)	1 391	830	2 860	4 692	7 976	70,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	122	126	110	128	116	-9,4%
Volume pompé (m3)	11 520	9 480	22 215	35 480	68 750	93,8%
Temps de fonctionnement (h)	768	632	1 481	3 548	6 875	93,8%

PR 42 - LA PELOUX	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 477	1 420	2 275	168	1 317	683,9%
Energie facturée consommée (kWh)	1 431	2 025	564	1 249	1 317	5,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	95	206	278	29	209	620,7%
Volume pompé (m3)	26 190	6 900	8 175	5 730	6 300	9,9%
Temps de fonctionnement (h)	1 746	460	545	382	420	9,9%

PR 44 - L'ERMITAGE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 209	1 043	866	747	848	13,5%
Energie facturée consommée (kWh)	1 106	1 187	876	797	848	6,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	130	133	112	96	137	42,7%
Volume pompé (m3)	9 296	7 848	7 720	7 752	6 200	-20,0%
Temps de fonctionnement (h)	1 162	981	772	646	775	20,0%

PR 45 - LES GARDILLOTS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	6 765	6 927	9 323	6 288	8 129	29,3%
Energie facturée consommée (kWh)	6 811	4 957	9 149	5 950	8 129	36,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	314	262	293	384	418	8,9%
Volume pompé (m3)	21 540	26 440	31 815	16 380	19 440	18,7%
Temps de fonctionnement (h)	1 077	1 322	2 121	1 638	1 944	18,7%

PR 46 - JARNON	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 154	1 781	971	644	1 023	58,9%
Energie facturée consommée (kWh)	1 447	1 332	718	711	1 023	43,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	227	225	224	149	141	-5,4%
Volume pompé (m3)	5 088	7 924	4 326	4 330	7 280	68,1%
Temps de fonctionnement (h)	1 272	1 981	721	433	728	68,1%

PR 47 - PINGUET	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	7 084	9 019	11 867	11 250	11 837	5,2%
Energie facturée consommée (kWh)	7 316	6 605	11 909	12 576	11 837	-5,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	251	285	556	543	914	68,3%
Volume pompé (m3)	28 248	31 680	21 336	20 718	12 957	-37,5%
Temps de fonctionnement (h)	4 708	5 280	7 112	6 906	4 319	-37,5%

PR 48 - JARRY	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	527	1 135	850	1 652	850	-48,5%
Energie facturée consommée (kWh)	-340	702	4 642	1 724	850	-50,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	507	307	783	1 235	2 225	80,2%
Volume pompé (m3)	1 040	3 696	1 086	1 338	382	-71,4%
Temps de fonctionnement (h)	130	616	362	669	191	-71,4%

PR 49 - CINEMA	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)				0		
Volume pompé (m3)	320	190	160	200	1 240	520,0%
Temps de fonctionnement (h)	32	19	16	20	124	520,0%

PR 50 - CASSY MOULINEY	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	430	351	349	379	1 565	312,9%
Energie facturée consommée (kWh)	0	0	0	0	1 565	100%
Consommation spécifique (Wh/m3)	115	180	169	222	219	-1,4%
Volume pompé (m3)	3 740	1 950	2 070	1 710	7 160	318,7%
Temps de fonctionnement (h)	374	195	207	171	716	318,7%

PR 51 - LES SOURCES	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume pompé (m3)	260	240	264	360	280	-22,2%
Temps de fonctionnement (h)	26	24	22	30	28	-6,7%

PR 52 - DOJO	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume pompé (m3)	1 250	1 180	1 512	1 728	1 520	-12,0%
Temps de fonctionnement (h)	125	118	126	144	152	5,6%

PR 53 - TRINQUET	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume pompé (m3)	60	101	184	90	10 560	11 633,3%
Temps de fonctionnement (h)	6	10	18	9	1 056	11 633,3%

PR 54 - CHAÛS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	548	573	515	405	512	26,4%
Energie facturée consommée (kWh)	-748	604	502	441	512	16,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	207	181	183	175	165	-5,7%
Volume pompé (m3)	2 646	3 164	2 814	2 310	3 108	34,5%
Temps de fonctionnement (h)	189	226	201	165	222	34,5%

PR 55 - POT AU PIN	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	6 176	5 697	5 981	5 899	5 831	-1,2%
Energie facturée consommée (kWh)	7 206	4 902	7 354	7 379	5 831	-21,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	2 385	2 851	1 239	1 213	1 298	7,0%
Volume pompé (m3)	2 590	1 998	4 826	4 862	4 494	-7,6%
Temps de fonctionnement (h)	2 590	1 998	2 413	2 431	2 247	-7,6%

PR 56 - DECATHLON	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	3 751	573	515	405	512	26,4%
Energie facturée consommée (kWh)	4 432	2 484	1 320	5 928	512	-91,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	273	85	85	61	58	-4,9%
Volume pompé (m3)	13 720	6 780	6 030	6 600	8 880	34,5%
Temps de fonctionnement (h)	686	226	201	165	222	34,5%

PR 57 - LE PARC	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0		328	
Energie facturée consommée (kWh)	0	0	0		328	
Consommation spécifique (Wh/m3)		0	0		86	
Volume pompé (m3)	0	3 105	2 910	3 135	3 825	22,0%
Temps de fonctionnement (h)	195	207	194	209	255	22,0%

St 01e - MANO (entr. station)	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume pompé (m3)	1 018 649	1 137 014	1 065 730	930 013	1 095 223	17,8%
Temps de fonctionnement (h)	9 037	11 022	9 086	8 877	10 002	12,7%

Autres installations assainissement

ID 02 - CLAPET CAPLANE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	6	0	0	0	0	0%
Energie facturée consommée (kWh)	6	-9	0	0	0	0%

6.3. Le bilan de conformité détaillé par usine

ST 01 - MANO

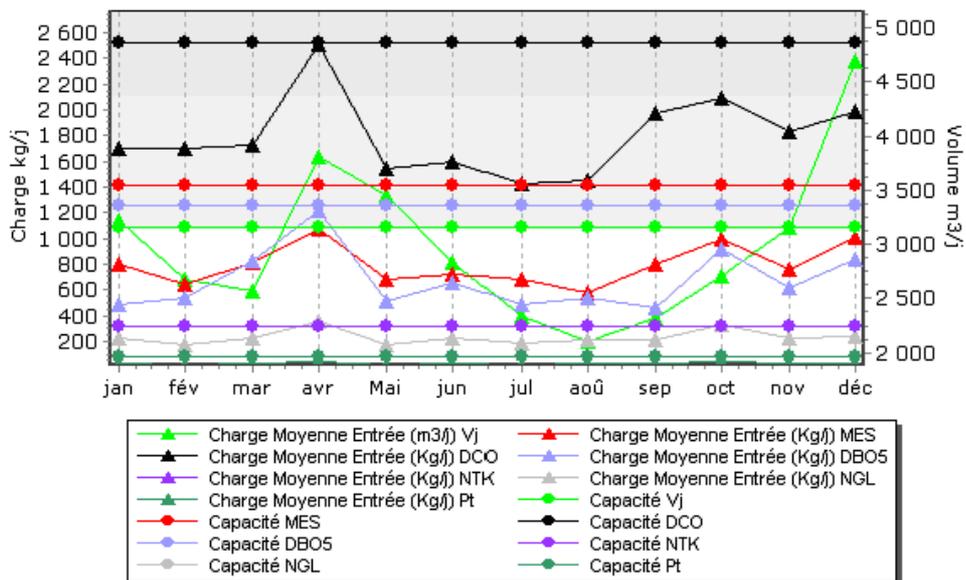
Adéquation des capacités usines aux charges reçues

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

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Charge (m3/j)	HCN F/ bilans	Charge (kg/j)	HCN F/ bilans										
janvier	3 220	0 / 2	802	0 / 2	1 705	0 / 2	483	0 / 1	228,6	0 / 1	228,6	- / -	28,0	0 / 1
février	2 678	1 / 2	645	0 / 2	1 697	0 / 2	536	0 / 1	174,1	0 / 1	174,1	- / -	19,8	0 / 1
mars	2 571	0 / 2	812	0 / 2	1 724	0 / 2	823	0 / 1	223,7	0 / 1	223,7	- / -	25,7	0 / 1
avril	3 801	1 / 2	1 069	0 / 2	2 508	0 / 2	1 216	0 / 1	349,7	0 / 1	349,7	- / -	41,8	0 / 1
mai	3 454	2 / 2	688	0 / 2	1 543	0 / 2	512	0 / 1	177,4	0 / 1	177,4	- / -	21,1	0 / 1
juin	2 833	0 / 2	720	0 / 2	1 600	0 / 2	652	0 / 1	221,0	0 / 1	221,0	- / -	26,6	0 / 1
juillet	2 340	0 / 2	689	0 / 2	1 426	0 / 2	491	0 / 1	187,2	0 / 1	187,2	- / -	18,5	0 / 1
août	2 096	0 / 2	579	0 / 2	1 451	0 / 2	545	0 / 1	209,6	0 / 1	209,6	- / -	25,2	0 / 1
septembre	2 322	0 / 2	801	0 / 2	1 971	0 / 2	464	0 / 1	213,6	0 / 1	213,6	- / -	25,5	0 / 1
octobre	2 709	0 / 2	993	0 / 2	2 096	0 / 2	921	0 / 1	325,1	0 / 1	325,1	- / -	37,9	0 / 1
novembre	3 151	2 / 3	765	0 / 3	1 832	0 / 3	615	0 / 2	230,5	0 / 2	230,5	- / -	26,8	0 / 2
décembre	4 688	2 / 2	1 011	0 / 2	1 988	0 / 2	844	0 / 1	239,1	0 / 1	239,1	- / -	30,0	0 / 1

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

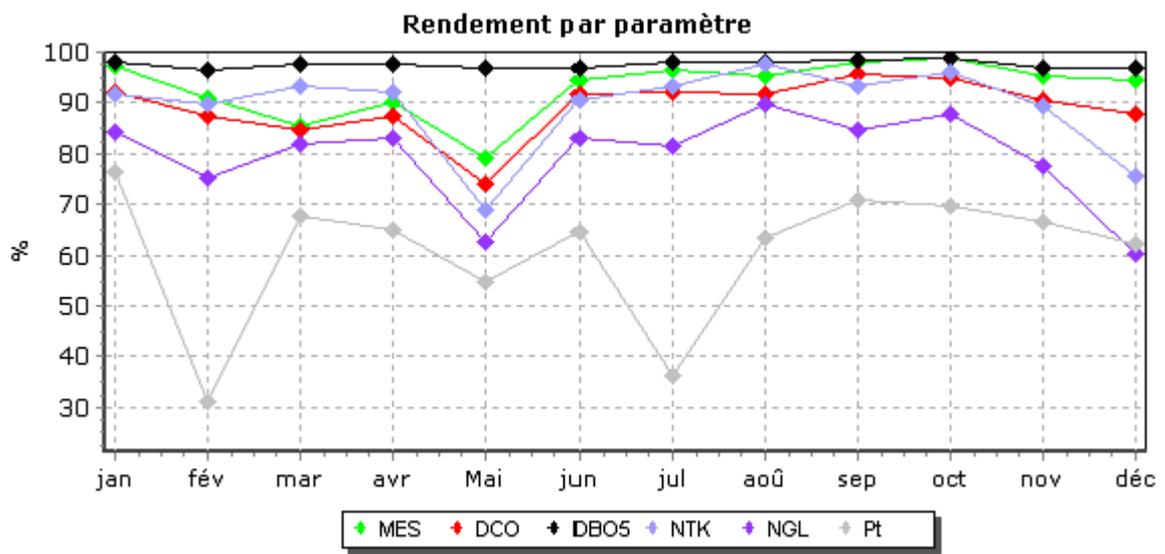
Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires



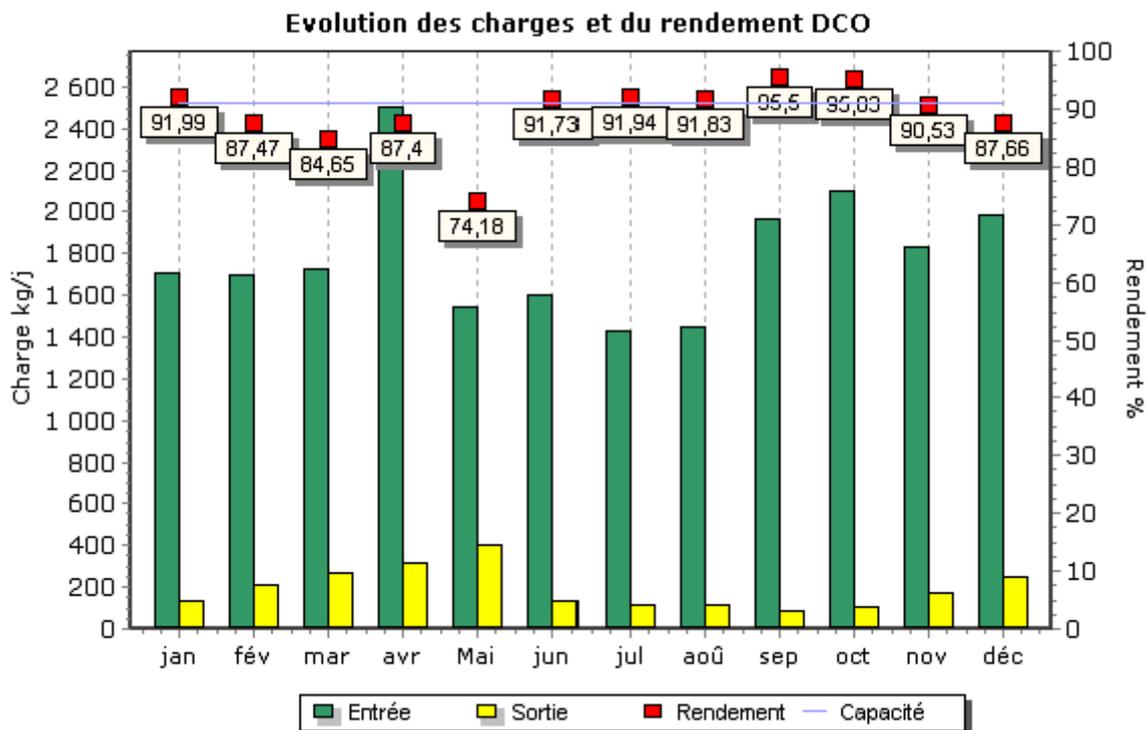
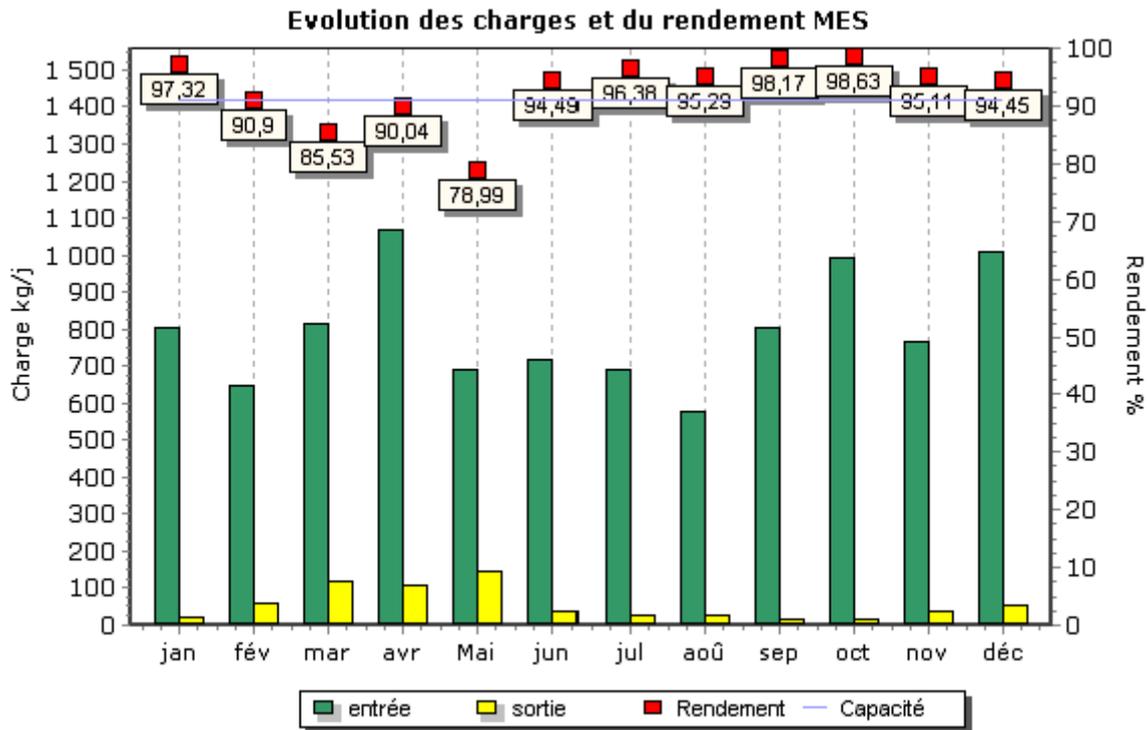
Rendement épuratoire et qualité du rejet dans le milieu naturel

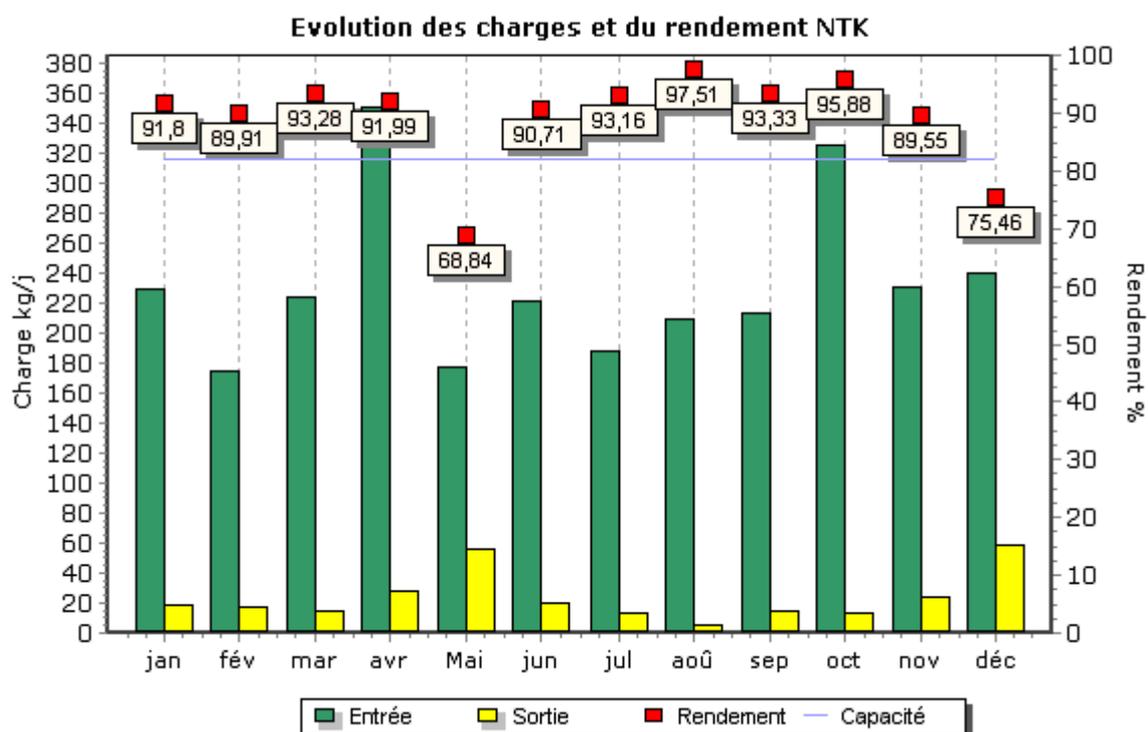
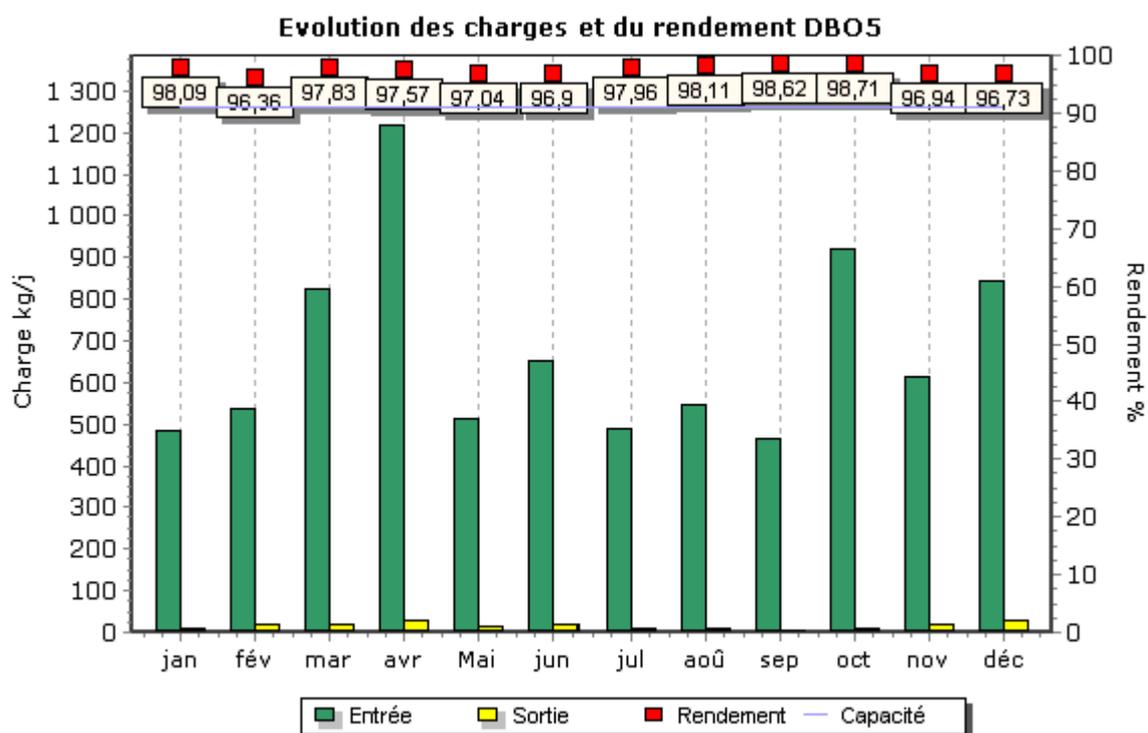
Les charges en sortie et les rendements moyens mensuels sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%										
janvier	22	97,32	137	91,99	9	98,09	19	91,80	36	84,11	7	76,26
février	59	90,90	213	87,47	20	96,36	18	89,91	43	75,12	14	31,22
mars	118	85,53	265	84,65	18	97,83	15	93,28	41	81,87	8	67,86
avril	107	90,04	316	87,40	30	97,57	28	91,99	60	82,95	15	65,07
mai	145	78,99	399	74,18	15	97,04	55	68,84	67	62,45	10	54,56
juin	40	94,49	132	91,73	20	96,90	21	90,71	38	82,95	9	64,68
juillet	25	96,38	115	91,94	10	97,96	13	93,16	35	81,48	12	36,07
août	27	95,29	119	91,83	10	98,11	5	97,51	21	89,89	9	63,23
septembre	15	98,17	89	95,50	6	98,62	14	93,33	33	84,57	7	70,88
octobre	14	98,63	104	95,03	12	98,71	13	95,88	40	87,78	12	69,55
novembre	37	95,11	174	90,53	19	96,94	24	89,55	51	77,73	9	66,62
décembre	56	94,45	245	87,66	28	96,73	59	75,46	95	60,22	11	62,20

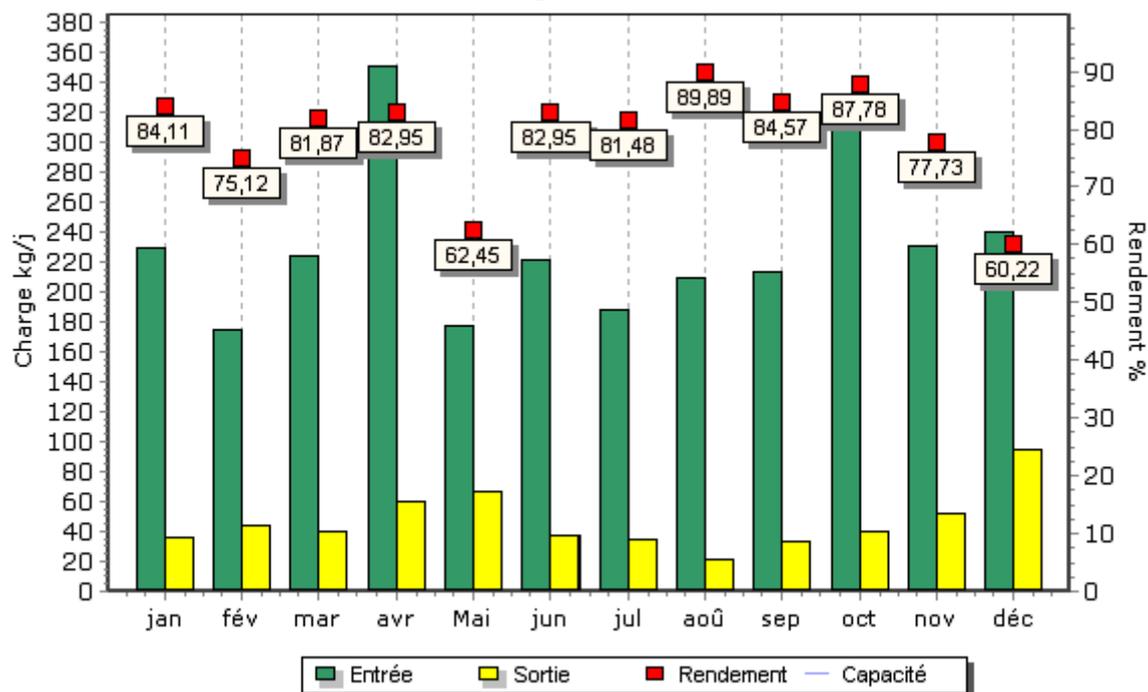


Evolution des charges et du rendement par paramètre

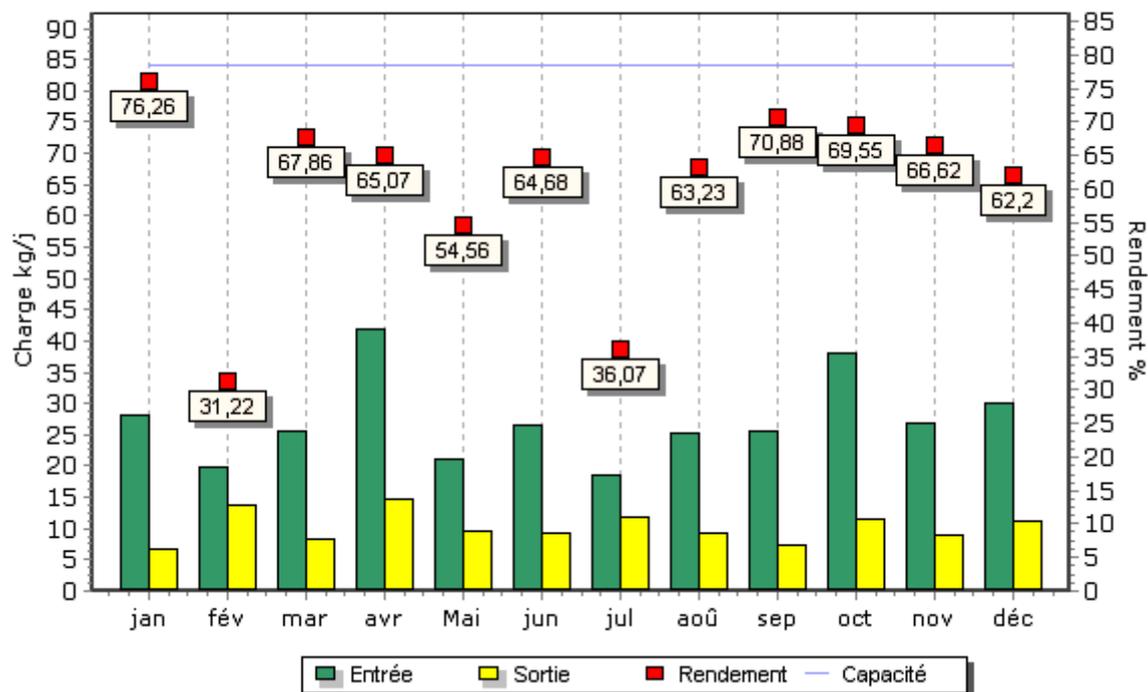




Evolution des charges et du rendement NGL



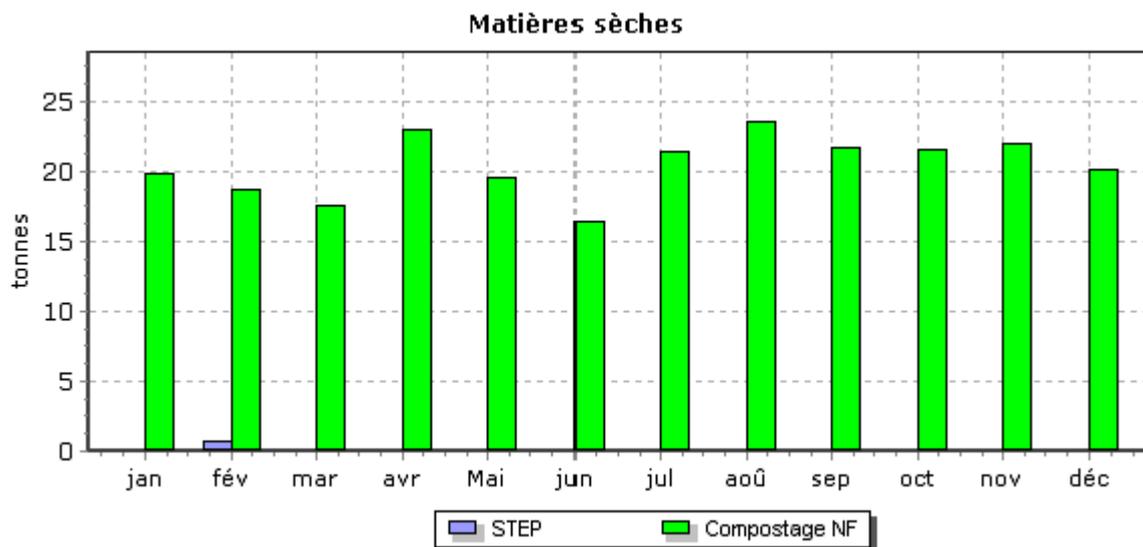
Evolution des charges et du rendement PT



Détail des non conformités

Sortie système			Paramètres concernés	Dépassement du domaine de traitement garanti	Commentaires
Bilans	Bilan non conforme	Bilan réhibitoire			
22/03/2012	Oui	Non	MES	Non	
01/04/2012	Oui	Non	MES	Non	
09/05/2012	Oui	Non	DCO MES NTK	Oui	
03/12/2012	Oui	Non	NTK	Oui	

Boues évacuées par mois



6.4. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2012 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FAITS MARQUANTS

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué tant par des attentes renforcées des clients (traçabilité de l'eau, maîtrise des coûts...) que par une complexité croissante en termes de savoir-faire et de technologies, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre une nouvelle organisation plus adaptée aux nouveaux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, articulée en niveaux successifs (siège national, directions régionales, centres, services, unités opérationnelles voire regroupements de contrats) se caractérise par une forte spécialisation des entités (usines, réseaux, maintenance...) partout où une taille critique peut être atteinte autour d'une spécialité donnée.

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats. En conséquence, les contrats HDSP se voient désormais attribuer une quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée dans le cadre de cette nouvelle organisation alors qu'ils supportaient précédemment une quote part « frais généraux » selon la même approche que celle exposée au § 2.1.1 pour les chantiers HDSP.

En outre, dans le cadre de la réorganisation régionale des contrats de Veolia Eau en France le service Aveyron a été transféré en 2012 de la Région Sud à la Région Sud-Ouest ; 6 contrats de DSP, sont ainsi concernés par ce transfert.

Ces changements d'organisation sont susceptibles d'avoir modifié la répartition des charges indirectes en 2012 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée).

1 - Produits

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

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

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

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

2 - Charges

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

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1) ;
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.1.2).

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au § 2.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

Par ailleurs, il est précisé que d'éventuels reliquats de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration même si cet impôt a été remplacé par la CET en 2010) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des

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

ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assurer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

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

³ L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:
- le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;
- la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

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

est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,

pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,

avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

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

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

- Impact des avances remboursables à taux zéro

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2012 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

2-2 – Charges réparties

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

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

2.2.1 – Principe de répartition

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

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, directions régionales, centres, services, unités opérationnelles (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais de production d'eau d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 2.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

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

2.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 – Autres charges

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

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

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

La quote part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2012 au titre de l'exercice 2011.

3 - Autres informations

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

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

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

Inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,

Inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2012 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2013.

→ ***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 Eau se tient à disposition pour assister la collectivité dans l'évaluation de ces impacts en local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Participation pour le financement de l'assainissement collectif (PFAC)*⁵

Malgré la suppression de la participation pour raccordement à l'égout au 1er juillet 2012, les services publics de collecte des eaux usées peuvent maintenir leur capacité de financement en continuant à percevoir une participation pour le financement de l'assainissement collectif (PFAC), due par les propriétaires des immeubles soumis à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées.

La collectivité compétente en matière d'assainissement collectif assure le suivi et le contrôle de ces raccordements, afin que les propriétaires concernés versent cette participation. La collectivité détermine par délibération les modalités de calcul de cette participation qui peut être différente pour les constructions nouvelles et pour les constructions existantes. La PFAC tient compte de l'avantage d'être raccordés et de l'économie réalisée en évitant soit la réalisation d'une installation d'évacuation, soit la mise aux normes d'une telle installation.

→ *Schéma d'assainissement collectif*⁶

Les communes compétentes en matière d'assainissement sont invitées à une gestion patrimoniale des réseaux.

A cet effet, elles ont l'obligation de réaliser un descriptif détaillé des réseaux d'assainissement, qui doit être établi avant le 31 décembre 2013. Les données incluses dans le descriptif détaillé sont cohérentes avec celles requises au titre de la nouvelle réglementation sur la sécurité des travaux à proximité des réseaux (dite « DICT »), ce descriptif est actualisé chaque année.

→ *Fuites après compteurs : nouvelles modalités de facturation*⁷

En cas d'augmentation anormale de sa consommation d'eau potable liée à une fuite sur une canalisation après compteur, l'abonné d'un local à usage d'habitation peut bénéficier d'un écrêtement de sa facture : il n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Le service d'eau, lorsqu'il constate cette augmentation anormale lors du relevé de compteur, doit en informer « sans délai » l'abonné, « par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé».

L'abonné doit faire réparer la fuite par un professionnel dans le mois suivant cette information et attester de cette réparation : le service d'eau peut procéder à tout contrôle, sur pièces et sur place, pour vérifier que la fuite a bien été localisée et que la réparation a été effectuée.

Le régime applicable au dégrèvement de la redevance d'assainissement en cas de fuite demeure inchangé : les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur canalisation n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement.

⁵ Loi de finances rectificative du 14 mars 2012 (art.30).

⁶ Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012.

⁷ Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.

→ **Assainissement non collectif**

Les prescriptions techniques⁸ et les modalités d'exécution du contrôle⁹ ont été définies. Les obligations des propriétaires d'installations conçues, réalisées ou réhabilitées à partir du 1er juillet 2012 sont précisées, et des indications sont données sur le dimensionnement des petites installations et les produits de construction des installations. Les modalités de contrôle des installations sont simplifiées et le contenu du contrôle est précisé selon qu'il s'agit d'une installation neuve (réalisée après le 9 octobre 2009) ou existante. Les conditions rendant obligatoires les travaux sur des installations existantes sont clarifiées. En cas de vente immobilière, la commune peut effectuer un nouveau contrôle de l'installation à la demande et à la charge du propriétaire. La fréquence des contrôles ne peut excéder 10 ans.

Autorisations d'urbanisme et ANC¹⁰. Les demandes d'autorisation d'urbanisme déposée depuis le 1er mars 2012 doivent comporter le document attestant de la conformité du projet d'installation d'assainissement non collectif dans le cas où le projet est accompagné de la réalisation ou de la réhabilitation d'une telle installation.

→ **Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes¹¹**

La préparation et l'exécution des travaux effectués à proximité des réseaux doivent suivre des règles précises, et ce pour prévenir leurs conséquences néfastes pour la sécurité des personnes et des biens, la protection de l'environnement et la continuité des services aux usagers.

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés et déclarer leurs réseaux sur un guichet unique (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr), moyennant une redevance¹² (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

L'incertitude sur la localisation géographique d'un ouvrage en service peut remettre en cause le projet de travaux ou modifier les conditions techniques ou financières de leur réalisation.

A compter du 1er juillet 2013, des investigations complémentaires de localisation doivent, le cas échéant, être effectuées sous la responsabilité du responsable du projet et confiées à un prestataire certifié si la réponse des exploitants aux DT/ DICT révèle que la cartographie des réseaux sensibles en zone urbaine est d'une précision insuffisante. **Les exploitants de réseaux pour leur part sont tenus de mettre en œuvre un processus d'amélioration continue des données cartographiques de leurs réseaux enterrés en service**, reposant notamment sur l'exploitation des résultats des investigations complémentaires effectuées par les maîtres d'ouvrage de travaux.

→ **SIG & déclaration unique CNIL¹³**

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) élargit l'autorisation unique de traitements de données à caractère personnel accordée aux collectivités territoriales pour la gestion de l'urbanisme ou du SPANC à tous les systèmes d'information géographique (SIG) utilisés dans le cadre d'un service public.

→ **Transfert des pouvoirs de police assainissement¹⁴**

Le président de l'EPCI ou du groupement de collectivités territoriales peut renoncer, pendant les 6 mois suivant son élection, mais aussi dans les 6 mois suivant le transfert des compétences à ce que les

⁸ Arrêté du 7 mars 2012.

⁹ Arrêté du 27 avril 2012.

¹⁰ Décret n° 2012-274 du 28 février 2012.

¹¹ Arrêté du 15 février 2012, arrêté du 28 juin 2012, décret n° 2012-970 du 20 août 2012.

¹² Arrêté du 3 septembre 2012.

¹³ Délibération CNIL n°2012-087 du 29 mars 2012.

¹⁴ Loi n° 2012-281 du 29 février 2012.

pouvoirs de police spéciale des maires des communes membres (**assainissement**, déchets ménagers) lui soient transférés de plein droit.

→ **Gestion clientèle**

Norme simplifiée sur la gestion des fichiers clients et prospects¹⁵. Actualisée par la CNIL le 13 juillet 2012, avec l'objectif affiché d'assurer un plus grand équilibre entre les besoins des professionnels et le respect de la vie privée et des droits des clients et prospects, la nouvelle norme permet aux entreprises de satisfaire à leurs obligations déclaratives de manière extrêmement simple et rapide. Le traitement des données peut avoir pour finalité le suivi de la relation client (réalisation d'enquêtes de satisfaction, gestion des réclamations et services après-vente).

En faveur des clients, un certain nombre de points sont précisés et/ou clarifiés : durée de conservation des données (3 ans), durée de conservation des données relatives aux pièces d'identité (1 an), aux cartes bancaires (13 mois ou plus longtemps avec l'accord du client), modalités pratiques d'information des personnes, notamment en matière de recueil du consentement et de droit d'opposition ; mesures de sécurité à prendre pour assurer la confidentialité des données.

Les organismes publics ou privés qui ont effectué une déclaration simplifiée sous le cadre de l'ancienne norme simplifiée doivent s'assurer qu'ils respectent bien les termes de la nouvelle norme au plus tard de 13 juillet 2013.

Prélèvements. La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros¹⁶ (SEPA) à compter du 1er février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

→ **Risques professionnels**¹⁷

L'exposition professionnelle à certains agents chimiques dangereux ne doit pas dépasser certaines valeurs limites. Des contrôles techniques seront opérés à compter 1er janvier 2014.

→ **Polices de l'environnement : harmonisation & simplification**¹⁸

A compter du 1er juillet 2013, le contrôle de la bonne application du droit de l'environnement est simplifié et un corps d'inspecteurs de l'environnement est créé. Les dispositifs de la police des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) et de la police de l'eau qui ont fait leur preuve sont étendus à tous les autres domaines de l'environnement.

Les mesures et sanctions pénales sont harmonisées. Les atteintes à l'eau et aux milieux aquatiques peuvent être ainsi punies de deux ans d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende. Les sanctions seront aggravées lorsque les faits sont commis malgré une décision de mise en demeure ou s'ils portent gravement atteinte à la santé ou à la sécurité des personnes ou provoquent une dégradation substantielle de la faune et de la flore, ou de la qualité de l'air, de l'eau ou du sol. Un dispositif de peines complémentaires est prévu (remise en état, affichage des condamnations, confiscation).). Les personnes morales peuvent encourir des peines complémentaires.

La possibilité de transiger est généralisée. Déjà prévue dans le domaine de l'eau et de la pêche en eau douce et des parcs nationaux, cette possibilité est étendue à tous les domaines régis par le code de l'environnement. La transaction ne reste possible que pour les délits et les contraventions de 5ème classe. Le montant de la transaction ne peut dépasser 1/3 du montant de l'amende.

¹⁵ Norme n°48 éditée par la CNIL.

¹⁶ Règlement européen n°260/2012 du 14 mars 2012.

¹⁷ Décret n° 2012-746 du 9 mai 2012 & arrêté du 9 mai 2012.

¹⁸ Ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012.

EAUX USEES & DECHETS

→ Réutilisation des eaux usées traitées¹⁹

Selon un avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) de mars 2012, la réutilisation d'eaux usées traitées (REUT) pour l'irrigation de cultures ou l'arrosage d'espaces verts constitue une alternative intéressante, notamment pour préserver la ressource en eau, en cas de période de sécheresse prolongée par exemple, ou dans des zones de faible disponibilité des ressources en eau au regard des différents usages. L'Anses évalue toutefois les risques pour les voies respiratoires et cutanéomuqueuses liés à cette réutilisation et émet plusieurs recommandations.

→ Garanties financières des ICPE²⁰

L'obligation de constituer des garanties financières, est étendue à de nouvelles installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) parmi lesquelles, dans le domaine des déchets, les installations de transit, regroupement, tri ou traitement relevant des régimes d'autorisation ou d'enregistrement, susceptibles d'être à l'origine de pollutions importantes des sols ou des eaux.

Ces obligations s'appliquent aux installations nouvelles à compter du 1er juillet 2012 et les installations existantes ont 6 ans pour se mettre en conformité.

→ Protection de la ressource

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique²¹.

En 2013, les tarifs maximum de la redevance pour pollution de l'eau sont augmentés pour certaines substances dangereuses pour l'environnement rejetées dans les masses d'eau souterraines et superficielles²².

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions²³. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages²⁴.

La liste des substances toxiques, cancérigènes, mutagènes ou présentant des dangers pour l'environnement, soumises à redevance pour pollutions diffuses, a été actualisée et est applicable au 1er janvier 2013²⁵.

A partir du 1er janvier 2013 les fabricants, importateurs ou distributeurs d'une quantité minimale de 100 grammes par an de substance à l'état nano-particulaire doivent procéder à une déclaration annuelle de celle-ci auprès du ministère de l'Ecologie²⁶. Ce dispositif a pour objet de mieux connaître les nanomatériaux et leurs usages, de disposer d'une traçabilité des filières d'utilisation, d'une meilleure connaissance du marché et des volumes commercialisés et de collecter les informations disponibles sur les propriétés toxicologiques et éco-toxicologiques.

¹⁹ <http://www.anses.fr/Documents/EAUX2009sa0329Ra.pdf>

²⁰ Décret n° 2012-633 du 3 mai 2012. Arrêtés du 31 mai 2012.

²¹ Arrêté du 2 juillet 2012.

²² Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

²³ Arrêté du 23 juillet 2012.

²⁴ Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

²⁵ Arrêté du 3 octobre 2012.

²⁶ Arrêté du 6 août 2012.

→ Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE)²⁷

L'autorité administrative en charge du SDAGE fixe la liste des dérogations à l'objectif du bon état des eaux d'ici 2015 sans avoir à attendre la révision du SDAGE prévue tous les 6 ans et après mise à disposition du public (6 mois minimum), notamment par voie électronique.

→ Protection des milieux

Nitrates d'origine agricole : le contenu des plans d'action régionaux contre les algues vertes est renforcé²⁸ par des actions proportionnées et adaptées aux spécificités locales. Dans les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine dont la teneur en nitrate dépasse 50 mg/l et les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et définis par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), le préfet de région peut mettre en place une surveillance annuelle de l'azote épandu de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux aquatiques sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques²⁹.

Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue³⁰. Il est créé un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Un comité consultatif composé notamment de représentants issus du Comité national « trames verte et bleue », émet des recommandations sur l'utilisation du fonds.

Stratégie nationale « mer-littoral » (SNML)³¹. La SNML a vocation à coordonner toutes les politiques sectorielles s'exerçant en mer ou sur le littoral. Dans une perspective de gestion intégrée des espaces, elle doit comporter les orientations relatives notamment à la protection des milieux, des ressources, à la prévention des risques, au développement durable des activités économiques.

→ Réforme des enquêtes publiques³²

La réforme de la procédure et du déroulement de l'enquête publique devrait rendre celle-ci plus efficace. Le regroupement d'enquêtes en une enquête unique est facilité en cas de pluralité de maîtres d'ouvrage ou de réglementations distinctes. D'une manière générale, l'expression et la prise en compte des points de vue devrait être renforcée.

→ Evaluation des incidences environnementales

Réforme des études d'impact³³. La réforme précise les seuils en fonction desquels soit une étude d'impact est obligatoire en toutes circonstances ou au cas par cas. L'un des apports majeur de la réforme est d'ouvrir la possibilité d'un suivi systématique de l'application des mesures préconisées par l'étude d'impact, sauf dans quelques domaines limités. L'étude d'impact, trop souvent considérée comme un simple rapport, va ainsi davantage être envisagée comme un processus.

Evaluation de programmes environnementaux³⁴. La procédure d'évaluation des plans et programmes (dont le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux –SDAGE- et son complément, le SAGE) ayant une incidence sur l'environnement, applicable au 1er janvier 2013, est précisée.

²⁷ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

²⁸ Décrets n°s 2012-675 et 2012-676 du 7 mai 2012. Arrêté du 7 mai 2012.

²⁹ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

³⁰ Décret n° 2012-228 du 16 février 2012.

³¹ Décret n° 2012-219 du 16 février 2012.

³² Décret n°s 2011-2018 & 2011-2021 du 29 décembre 2011.

³³ Décret n° 2011-2019 du 29 décembre 2011.

³⁴ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

L'évaluation environnementale doit être proportionnée à l'importance du document. L'avis qui en découle sur les documents de planification est rendu public.

Évaluation environnementale des documents d'urbanisme³⁵. Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1er février 2013, font l'objet d'une évaluation environnementale soit de manière systématique, soit après un examen au cas par cas par l'autorité administrative de l'Etat désignée à cet effet, sont notamment les directives territoriales d'aménagement et de développement durables (DTADD), le schéma directeur de la région Ile-de-France (SDRIF), les schémas de cohérence territoriale (SCOT), les plans locaux d'urbanisme (PLU) et certaines cartes communales.

A noter. Les documents d'urbanisme dont la procédure d'élaboration ou de révision sera particulièrement avancée au 1er février 2013 ne seront pas soumis aux nouvelles règles d'évaluation environnementale.

→ **Gestion des risques « inondations »**

Identification des territoires d'action prioritaire³⁶. L'objectif est de caractériser l'importance des risques d'inondation (impacts potentiels sur la santé humaine et sur l'activité économique) et, par conséquent, d'identifier les territoires pour lesquels il existe un risque important. Ces impacts doivent notamment être évalués «*au regard de la population permanente résidant en zone potentiellement inondable et du nombre d'emplois situés en zone potentiellement inondable*». Cette identification doit en principe être achevée depuis fin septembre 2012

³⁵ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

³⁶ Arrêté du 27 avril 2012.

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 ISO 18001 :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Client (abonné) :

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

DBO5 :

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

DCO :

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

Développement durable :

Défini en 1987 comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. ». 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).

Conformité réglementaire des rejets :

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

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

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

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

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

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

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

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

A – Éléments communs à tous les types de réseaux

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

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

- 🔴 + 10 : évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.
- 🔴 C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes
- 🔴 + 10 : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage

Matières sèches (boues de dépollution) :

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

MES :

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

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

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

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration :

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

Réseau de collecte des eaux usées :

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

Station d'épuration (ou usine de dépollution) :

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

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

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

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

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

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

Le nombre de débordements et d'inondations correspond au nombre de demandes d'indemnisation présentées par des tiers, usagers ou non du service. Le taux de débordement est obtenu en rapportant le nombre de demandes d'indemnisation au millier d'habitants desservis. Les

débordements résultant d'une obstruction du réseau due à l'usager 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)

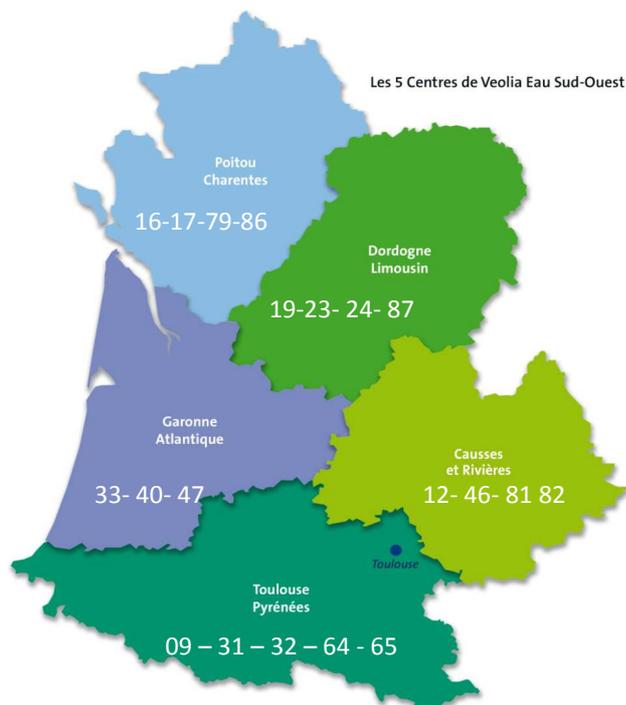
Taux de raccordement :

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)

6.7. Présentation régionale



Christophe BOISSIER
Directeur Régional



Veolia Eau Région Sud-Ouest,
1 585 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

- 📍 Les 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.
- 📍 Les 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.