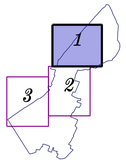
REGION FLANDRES ARTOIS PICARDIE
1 Rue de la Fontainerie
BP 961
62033 ARRAS Cedex
TEL : 03.21.24.58.58
FAX : 03.21.24.58.86

VEOLIA EAU

Agence du DOUAISIS
676 Rue Maurice Caullery
Z.I. Dorignies
59500 DOUAI
TEL : 03.27.94.37.27
FAX : 03.27.94.37.29

DECHY

Réseaux d'eau potable



CREE en date du :	25/06/2009
MODIFIE en date du : 10/03/2009	EDITION en date du : 22/07/2010
Echelle : 1 / 2000	Planche : 1

59170-E-2000

LEGENDE

- Pl de 100
- Pl de 80
- Pl de 150
- Débimètre
- Bl de 80
- Bl de 100
- Cône
- Plaque Pleine
- Compteur
- Purge
- Ventouse
- Vidange
- Robinet Vanne
- Vanne Fermée
- 1/4 de tour
- Canalisation Communale
- Canalisation Surpressée
- Canalisation Eau Brute

Bache d'Incendie de 80m3
Dimensions 6m X 6m X2,5m

VUE A

VUE A

MARAIS DE DECHY

LES TOURBIERES

LES 60 RAZIERE

LA CENTRALE

LES LINIERS

LA FILATURE

LES PRES DE L'HOPITAL

LES PETITES TERRES NOIRES

MARAIS DE LA MOTTE

Marais de la Motte

Rue de la Porte de Fer

Rue Neuve

Rue de Lutfin

Rue de la Republique

Chemin de Douai à Valenciennes

Chemin de la Motte

Chemin du Marais de Dechy

Chemin du Marais de la Motte

RN°25 D'ARLEUX A ORCHIES

Conduite sous Fosse

Compteur General

Poteau d'Aspiration dans la chaufferie

COMPTEUR DE QUARTIER DN100

Rue Francisco Ferrer

Rue Pasteur

Rue Neuve

Chemin

Fossé

Canal

Poly 50

Poly 40

Poly 32/50

Poly 4 2/50

PVC 75

PVC 160

PVC 144/160

FT 60

FT 80

FT 100

FT 150

FT 200

FT 250

80

60

50

40

30

170.40

170.29

170.31

170.30

169.64

169.33

169.27

169.32

169.76

169.137

169.31

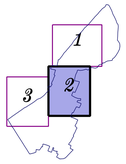
REGION FLANDRES ARTOIS PICARDIE
1 Rue de la Fontainerie
BP 961
62033 ARRAS Cedex
TEL : 03.21.24.58.58
FAX : 03.21.24.58.86

VEOLIA EAU

Agence du DOUAISIS
676 Rue Maurice Caullery
Z.I. Dorignies
59500 DOUAI
TEL : 03.27.94.37.27
FAX : 03.27.94.37.29

DECHY

Réseaux d'eau potable



CREE en date du :	25/06/2009
MODIFIE en date du : 16/11/2009	EDITION en date du : 22/07/2010
Echelle : 1 / 2000	Planche : 2

59170-E-2000



LEGENDE

- Pl de 100
- Pl de 80
- Pl de 150
- Débimètre
- Bl de 80
- Bl de 100
- Cône
- Plaque Pleine
- Compteur
- Purge
- Ventouse
- Vidange
- Robinet Vanne
- Vanne Fermée
- 1/4 de tour

- Canalisation Communale
- Canalisation Surpressée
- Canalisation Eau Brute

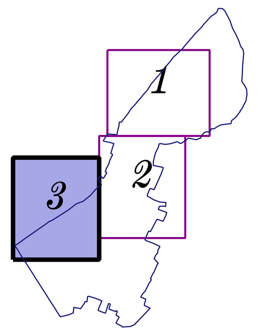
REGION FLANDRES
ARTOIS PICARDIE
1 Rue de la Fontainerie
BP 961
62033 ARRAS Cedex
TEL : 03.21.24.58.58
FAX : 03.21.24.58.86

VEOLIA
EAU

Agence du DOUAISIS
676 Rue Maurice Caullery
Z.I. Dorignies
59500 DOUAI
TEL : 03.27.94.37.27
FAX : 03.27.94.37.29

DECHY

Réseaux d'eau potable



CREE en date du :	25/06/2009
MODIFIE en date du : 10/03/2009	EDITION en date du : 22/07/2010
Echelle : 1 / 2000	Planche : 3

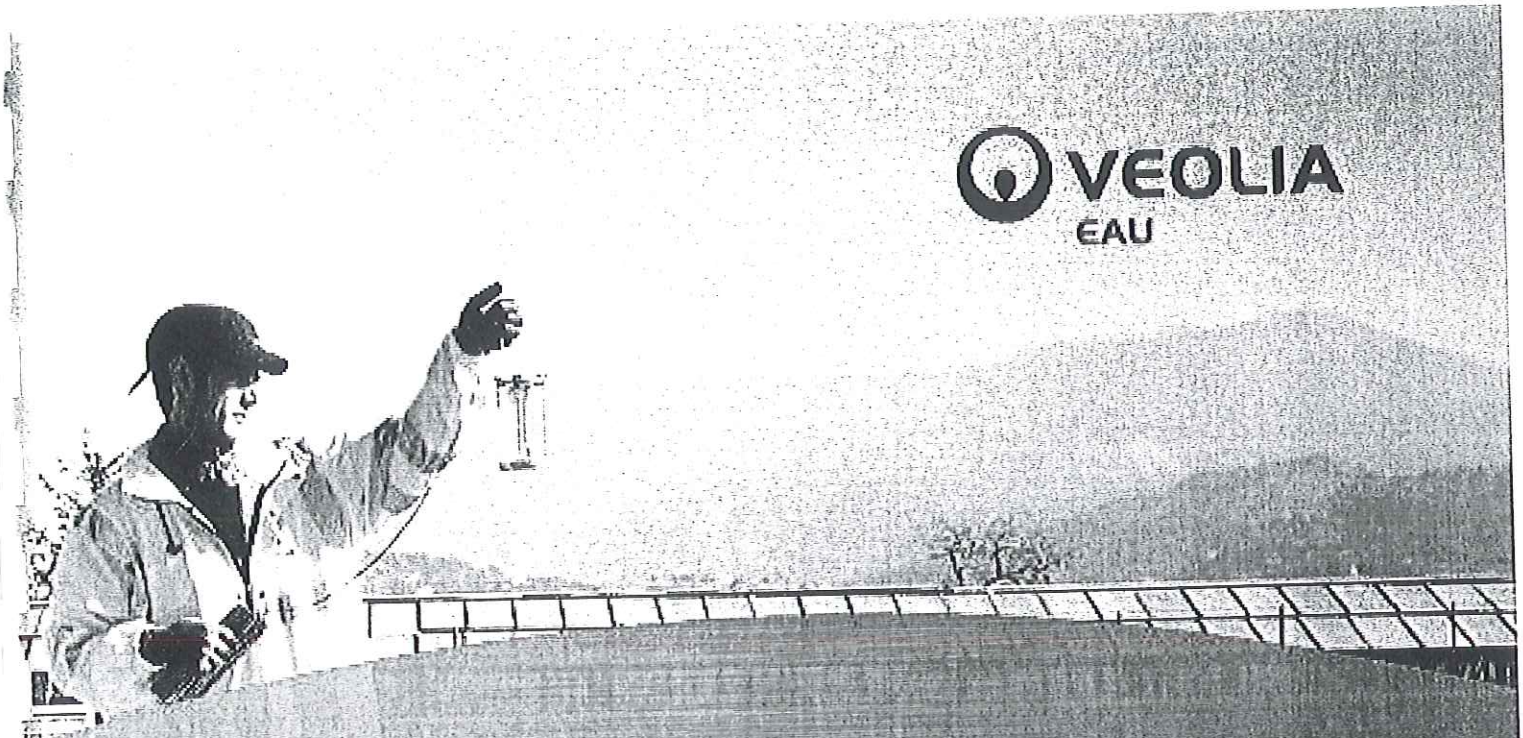
59170-E-2000

LEGENDE

- PI de 100
- PI de 80
- PI de 150
- Débimètre
- BI de 80
- BI de 100
- Cône
- Plaque Pleine
- Compteur
- Purge
- Ventouse
- Vidange
- Robinet Vanne
- Vanne Fermée
- 1/4 de tour
- Canalisation Communale
- Canalisation Surpressée
- Canalisation Eau Brute



VEOLIA
EAU



2011

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

SIADO - DECHY

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

SOMMAIRE

1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES 6

2. L'ESSENTIEL 9
- 2.1. Le contrat 10
- 2.2. Chiffres clés et faits marquants 11

3. LA QUALITE DU SERVICE 13
- 3.1. Les moyens mobilisés 14
- 3.2. Le patrimoine du service 18
- 3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle 23
- 3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée 30
- 3.5. Les services aux clients 33

4. LA VALORISATION DES RESSOURCES 37
- 4.1. La protection des ressources en eau 38
- 4.2. L'énergie 39
- 4.3. La valorisation des déchets liés au service 41

5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE 43
- 5.1. Le prix du service public de l'eau 44
- 5.2. L'accès aux services essentiels 47
- 5.3. La formation et la sécurité des personnes 48
- 5.4. L'empreinte environnementale du service 49
- 5.5. Les relations avec les parties prenantes 50

6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE 51
- 6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 52
- 6.2. Le patrimoine du service 56
- 6.3. Les investissements et le renouvellement 57
- 6.4. Les engagements à incidence financière 58

7. ANNEXES 63
- 7.1. Les engagements spécifiques au service 64
- 7.2. Annexes financières 65
- 7.3. Attestations d'assurances 66
- 7.4. Les nouveaux textes réglementaires 67
- 7.5. Glossaire 73
- 7.6. Présentation des moyens Régionaux 79
- 7.7. Autres annexes 86
- 7.8. Renouvellement branchements 87
- 7.9. Renouvellement vannes 88

7.12. Récapitulatif des interventions usines 91
7.13. Non-conformité 102
7.14. Autres annexes 122

1.

L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU À VOS CÔTÉS



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

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

Parce que les réponses techniques et économiques ne suffisent plus à rendre un service public durable, Veolia Eau engage une démarche plus ouverte et plus globale.
Baptisée « SVR », elle associe solutions de service, de valorisation et de responsabilité.
Par service, nous entendons notre capacité à vous apporter des solutions toujours plus performantes, associant innovation, expertise technologique et maîtrise des coûts. Ceci, en matière d'optimisation des réseaux, de traçabilité de l'eau, de performance des filières d'assainissement ou de gestion de la relation client.
Par valorisation, nous entendons notre savoir-faire à gérer durablement les ressources de l'eau, avec en particulier le recyclage des eaux usées et l'utilisation des boues comme biomasse en vue de produire de l'énergie ou des produits écologiques.
Par responsabilité, enfin, nous entendons l'engagement qui est le nôtre, au quotidien, à minimiser nos impacts sur l'environnement, à agir au cœur de vos territoires pour favoriser l'accès de chacun au service de l'eau et à contribuer à la vie locale, du point de vue économique comme du point de vue social.

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

Jean-Michel Herrewyn
Directeur Général de Veolia Eau

Gestion du document	Auteur	Date
Rédaction	F.DELMOTTE	21/05/2012
Validation	Y.BOURGEOIS	23/05/2012



2.

L'ESSENTIEL

2.1. Le contrat

→ ***Délégataire :*** SADE - Exploitations du Nord de la France

→ ***Périmètre du service :*** DECHY

→ ***Nature du contrat :*** Affermage

→ ***Prestations du contrat :*** Compteurs eau froide, Contrôle et entretien poteaux incendie, Distribution, Gestion clientèle, Production, Branchements

→ ***Durée du contrat***

Date de début : 01/01/1971

Date de fin : 31/12/2031

→ ***Avenant(s) de l'exercice 2011 :***

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

SADE - Exploitations du Nord de la France assume les engagements suivants en matière d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

Convention tripartite d'échange d'eau SIADO-SED-SADE ENF

2.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

5 133 habitants desservis[1]

2 013 abonnés

1 967 branchements

2 unités de production d'eau potable d'une capacité totale de 600 m^3 par jour (Dechy+Sin)

le réservoir de Sin le Noble n'est plus en service (alimentation par Douai)

42 km de canalisations de distribution

FAITS MARQUANTS

Service

- Continuer de développer la capacité de renouvellement du réseau et des branchements.

Valorisation

- Mise en service des bilans Lerne de sectorisation pour l'amélioration du rendement de réseau

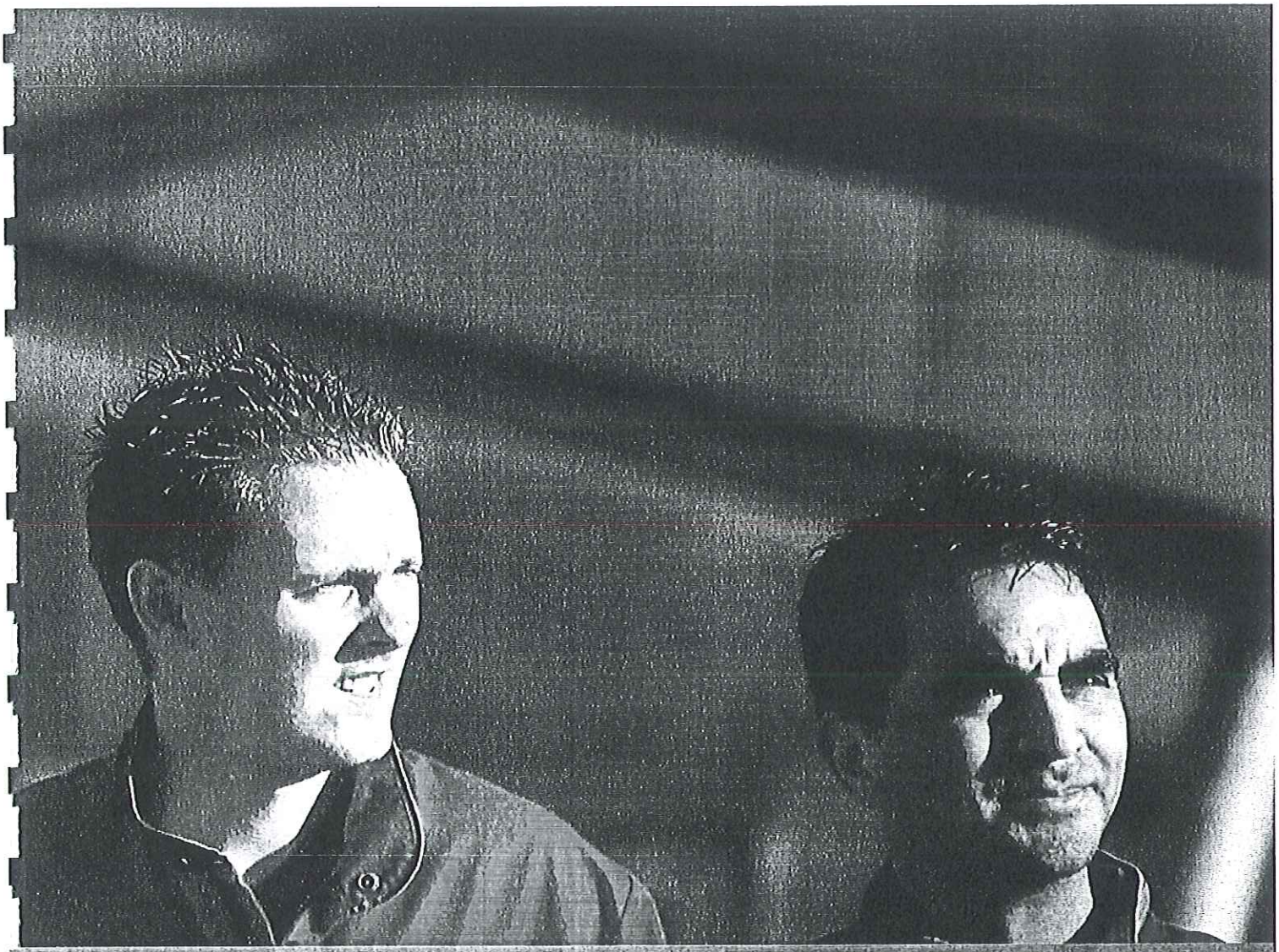
Responsabilité

Mise en place d'une réglementation sur l'utilisation des bouches et poteaux incendie. L'utilisation « sauvage » de ces hydrants nuit à la qualité de la distribution (pression) et à la qualité de l'eau distribuée

Prise en compte de la problématique perchlorate :

- réalisation d'analyses pour définir les ressources impactées par les perchlorates.
- Réalisation d'un suivi de l'évolution des perchlorates (divers analyses sur les ressources et zone de distribution)
- Mise en place au niveau de la région et au centre de recherche de divers pilotes de traitement des perchlorates
- Recherche de solutions et établissement d'un comparatif

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



3.

LA QUALITÉ DU SERVICE

3.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

Les fonctions support

La Région Nord-Ouest de VEOLIA Eau de par son organisation, la mutualisation de ses moyens, la compétence et le professionnalisme de ses Agents dispose de moyens efficaces pour assurer la gestion quotidienne des services que lui ont confié les Collectivités, mais également pour faire face à la gestion des situations de crise.

Les services de l'échelon régional gèrent les fonctions support techniques et administratives (comptabilité, contrôle de gestion, paie, ressources humaines, prévention sécurité, relation clientèle (Centre Service Client), support informatique, qualité – environnement, bureau d'études techniques, achats, ...).

Les services centraux assurent des missions permanentes d'assistance aux échelons opérationnels, notamment :

Formation et qualification, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Recherche et développement (ANJOU RECHERCHE), politique d'innovation, appui technique aux exploitations, publications techniques, veille sur les nouvelles technologies,....

Laboratoire Central certifié COFRAC.

Moyens spécifiques d'intervention en cas de crise.

Gestion des risques et des assurances.

Définition des politiques de service à la clientèle.

Définition des politiques d'achats et sélection de fournisseurs.

Administration des systèmes d'information.

Expertise juridique et fiscale, veille réglementaire,....

L'organisation locale

ORGANISATION **CENTRE NORD & AISNE**



Thierry Fauquet
Directeur Centre



DIRECTION DÉVELOPPEMENT



Yves Bourgeois
Directeur Collectivités Nord



Thierry Delobelle
Directeur Nouvelles offres



Martin Laurence
Directeur Collectivités Aisne Nord



Frédéric Dablin
Directeur Collectivités Aisne Sud

DIRECTION EXPLOITATION



Alain Gosset
Directeur



Michel Beyaert
Responsable Service Méthodes/Planification/ Aide à l'exploitation



Michel de Kergommeaux
Responsable Service Exploitation LMCU



Franck Delmotte
Responsable Service Eau



Dominique Skalecki
Responsable Service Assainissement



Frédéric Cuvillier
Responsable Service Interventions de proximité



Marc Plet
Responsable Service Maintenance et production eau potable

QUALITÉ - SÉCURITÉ - ENVIRONNEMENT



Dominique Delouvin
Responsable

DIRECTION CLIENTÈLE (ABONNÉS - USAGERS)



Ronald Butez
Responsable

VEOLIA EAU

ORGANISATION **CENTRE NORD & AISNE / EXPLOITATION** (DÉTAIL)

SERVICE EAU



Franck Delmotte
Responsable



Xavier Lefrançois
Unité Réseaux Aisne Sud / Ouest



Eric Wavrin
Unité Réseaux Cambrésis - Recherche de fuites Centre



Frédéric Delcour
Unité Réseaux Douaisis



Luc Marage
Unité Réseaux Aisne Est - Thiérache

SERVICE ASSAINISSEMENT



Dominique Skalecki
Responsable



Stéphane Mer
Unité Réseaux et PR Cambrésis & Vallourec



Michel Peyronie
Unité Réseaux et PR Douaisis



Jérémy Idelot
Unité Réseaux Aisne et STEP Aisne Sud



Dave Cornelis
Unité STEP Douaisis et Cambrésis



Catherine Gosse
Unité STEP Aisne Nord & UMDB

SERVICE MÉTHODES - PLANIFICATION - AIDE À L'EXPLOITATION



Michel Beyaert
Responsable



Jean-Philippe Hermant
Unité Planification



Christophe Burlet
Unité Gestion de l'information et du Patrimoine



Arnaud Didier-Laurent
Unité Gestion de projets



Michel Boucher
Unité Facilities Management

SERVICE INTERVENTIONS DE PROXIMITÉ



Frédéric Cuvillier
Responsable Service Interventions de proximité



Delphine Thuet
Unité ANC-DIA Contrôle

SERVICE MAINTENANCE & PRODUCTION EAU POTABLE



Marc Plet
Responsable



Dimitri Masiero
Unité Maintenance Nord - Travaux neufs & renouvellement assainissement - exploitation usines eau & BRGM



Jonathan Gauget
Unité Maintenance Aisne - Travaux neufs & renouvellement eau - exploitation usines eau

SERVICE EXPLOITATION LMCU



Michel de Kergommeaux
Responsable



Sylvain Decoopman
Unité LMCU STEP Marquette



Olivier Rogez
Unité autres STEP de Lille Métropole

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

VEOLIA EAU

0810 108 801

24h/24 - 7j/7*

PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE

Vos lieux d'accueil

Agence de Douai
676 rue Maurice Caullery
ZI de Dorignies
59500 Douai

3.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- des installations de production
- des réseaux de distribution
- des branchements en domaine public

→ *Les installations*

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
001-PRO MARAIS DE DECHY	5 000		Bien de retour
002-PRO RUE PAUL FOUCAULT SLN	1 000		Bien de retour
Capacité totale	**6 000**		
Réservoir ou château d'eau		**Capacité de stockage (m3)**	**Qualification**
001-RES RUE PAUL FOUCAULT		800	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs		**800**	

→ *Les réseaux de distribution*

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	0	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	42 259	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	1 967	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	11 650	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	2 005	Bien de reprise

(*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation

→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification

Nombre d'appareils publics (*)	56	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	56	Bien de retour
dont bouches d'incendie	0	Bien de retour
dont bouches de lavage	0	Bien de retour
dont bornes fontaine	0	Bien de retour

(*) hors périmètre de service et le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

LA GESTION PATRIMONIALE

VEOLIA Eau met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine de la collectivité. Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour 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. La collectivité peut ainsi optimiser les travaux d'investissement et de renouvellement.

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

Pour l'année 2011, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 50[1] :

	2009	2010	2011
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	50	50	50

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant :

- 0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- 10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- 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)
- + 10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
- + 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
- + 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral
- + 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
- + 10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements

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

- + 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)
- + 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompages... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice. (arrêté du 2 mai 2007)

→ *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

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

Canalisations	2009	2010	2011
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	30 540	30 609	30 609

Le tableau suivant détaille le calcul du taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable **[P 107.2]** égal à la moyenne sur 5 ans du linéaire renouvelé total (par le délégataire et par la collectivité) rapporté à la longueur totale du réseau :

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	360	0	70
Moyenne sur 5 ans		186.38	258.38	258.38	86
Longueur total du réseau hors adduction et branchement (ml)	30 540	30 540	30 540	30 540	30 540
Taux de renouvellement (%)		0.61%	0.84%	0.84%	0.23%

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

→ *Installations*

Les réservoirs de Douai qui alimentent maintenant Dechy ont été nettoyés en juillet 2011.

→ *Réseaux et branchements*

Les nombres de fuites décelées et réparées dans l'exercice figurent dans le tableau suivant :

	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	36	36	37	2,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	1,2	1,2	1,2	0%
Nombre de fuites sur branchement	41	52	45	-13,46%
Nombre de fuites pour 100 branchements	2,1	2,6	2,28	-12,3%
Nombre de fuites réparées	77	88	82	-6,8%

LE RENOUVELLEMENT REALISE

→ *Installations*

Renouvellement d'un LS42 pour le compteur de sectorisation « rocade Est »

→ *Réseaux*

Renouvellement de 1 vanne
Renouvellement de 57 branchements

→ *Branchements*

Renouvellement des branchements plomb	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de branchements	1 967	1 967	1 967	0,0%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	764	623	482	-22,63%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	39%	33%	24,5%	
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	34	141	55	-60,1%
% de branchements plomb supprimés	4,26%	22,63%	11,41%	-49,58%

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur
(**) par le Délégataire et par la Collectivité

4 branchements plomb renouvellés par le délégataire et 50 par la collectivité (voir tableau p87)

→ *Compteurs*

Renouvellement des compteurs	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de compteurs	2 000	1 998	2 005	0,4%
Nombre de compteurs remplacés	109	184	127	-31,0%
Taux de compteurs remplacés	5,5	9,2	6,3	-31,5%

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Réalisation de 6 branchements neufs

mois	n°	rue	Type d'intervention	Observation
mars	7 b	Moché (rue Alcide)	Branchement neuf	
mai	5	Cantin (rue de)	Branchement neuf	
août		zac du luc	Branchement neuf	
septembre		Goulois (rue Florine)	Branchement neuf	
septembre		Richard (rue Maurice)	Branchement neuf	
juin	11	République (rue de la)	Branchement neuf	

Rue Gambetta 11 logements	DECHY	35 ml Ø 160 PVC	
Ecole CASANOVA	DECHY	96 ml Ø 63 PEHD	19 Brts
Rue Maurice Richard (Résidence SIA)	DECHY	25 ml 90 PEHD	15 Brts
		90ml 75 PEHD	4 Brts
Renouvellement Rue de l'Egalité	DECHY	70 ml 160 PVC	4 Brts

Travaux réalisés par la Collectivité :

Renouvellement de la rue de l'égalité

→ *Réseaux, branchements et compteurs*

Canalisations	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Longueur totale du réseau (km)	42,2	42,3	42,3	0%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	
Longueur de distribution (ml)	42 190	42 259	42 259	0%
dont canalisations	30 540	30 609	30 609	0%
dont branchements	11 650	11 650	11 650	0,0%
Equipements	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Nombre d'appareils publics (*)	56	56	56	0,0%
dont poteaux d'incendie	56	56	56	0,0%
dont bouches d'incendie	0	0	0	0,0%
dont bouches de lavage	0	0	0	0%
dont bornes fontaine	0	0	0	0%
Branchements	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Nombre de branchements	1 967	1 967	1 967	0,0%
Compteurs	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Nombre de compteurs	2 000	1 998	2 005	0,4%
dont sur abonnements en service			1 863	
dont sur abonnements résiliés sans successeur			142	

(*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

INSUFFISANCE ET PROPOSITION D'AMELIORATION

- La mise en place d'une réglementation sur l'utilisation des bouches et poteaux incendie. L'utilisation « sauvage » de ces hydrants nuit à la qualité de la distribution (pression) et à la qualité de l'eau distribuée.

- Continuer de développer la capacité de renouvellement du réseau et des branchements.

3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		**Producteur**	**Valeur**
Qualité de service à l'usager			
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0%
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	91,7%
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	2,48 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	100,00%
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,177 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,56%
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0 €
Gestion financière et patrimoniale		**Producteur**	**Valeur**
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	50 %
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
Performance environnementale		**Producteur**	**Valeur**
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	83,76 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	9,06 (m3/jour/km)
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	8,43 (m3/jour/km)
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	50 %
Indicateurs complémentaires Veolia		**Producteur**	**Valeur**
Satisfaction des usagers et accès à l'eau			
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
Certification			

Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	**Certification obtenue par l'exploitant**
Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	**0 unité(s)**
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	**Certification obtenue par l'exploitant**
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**

(1) la donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire
(2) les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

40% des activités de VEOLIA Eau en France sont certifiés ISO 14001[2].

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.



afaq AFNOR CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 2009/34054a

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by

VEOLIA Eau Flandres Artois Picardie

pour les activités suivantes :
for the following activities

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.

DRINKING WATER AND PROCESS PRODUCTION AND SUPPLY.
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER RECEPTION AND SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of :

ISO 9001 : 2008 - ISO 14001 : 2004

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations :

Direction Régionale : 1, rue de la Fontainerie BP 661 FR-62033 ARRAS CEDEX
(Liste des agences certifiées en annexes n° 1 à n° 15)
(List of certified locations on appendices n° 1 to n° 15)

Le détail des activités et sites certifiés pour la norme visée ci-dessus sont tenus à disposition
The detail of certified activities and locations for certified standard mentioned on the following certificate

Certificat ISO 9001 n° 11165 délivré sous accréditation n° 4-0001
Certificat ISO 14001 n° 20026 délivré sous accréditation n° 4-0001

Date de prise d'effet / Date of first issue : 2011-03-21 Date d'échéance / Date of expiry : 2012-04-09

Directeur Général de AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MEAUX

afnor CERTIFICATION



afaq AFNOR CERTIFICATION

Annexe
Appendix

Annexe / Appendix n°1
N° de certificat / certificate n°
2009/34054a

VEOLIA Eau Flandres Artois Picardie
Agence Douaisis

Détail des activités mises en œuvre
Details of the activities carried out

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.

Pour tous les contrats de gérance et d'affermage

SADE Exploitation du Nord de la France (SADE ENF)
Société des Eaux de Douai (SEO)

Liste complémentaire des sites entrant dans le périmètre de la certification
Complementary list of locations within the certificate scope.

Agence Douaisis
679, rue Maurice Caudoy ZI Dorignies
FR-59500 DOUAI

Système de management évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
Management system assessed and found to meet the requirements of :

ISO 9001 : 2008 - ISO 14001 : 2004

Directeur Général de AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MEAUX

afnor CERTIFICATION

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

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Le niveau d'efficacité des services d'eau est lié à l'alliance de l'expertise des Hommes du service de l'eau, 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 production : les volumes prélevés et produits

→ *L'origine de l'eau alimentant le service est décrite ci après :*

→ *Les volumes prélevés*

Les autorisations de prélèvement maximales autorisées par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
001-PRO MARAIS DE DECHY	200	5000
002-PRO RUE PAUL FOUCAULT SLN	174	1050

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci après :

	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	**1 505 167**	**2 170 244**	**2 199 275**	**1,3%**
001-PRO MARAIS DE DECHY	1 176 456	1 639 454	1 656 188	1,0%
002-PRO RUE PAUL FOUCAULT SLN	328 711	530 790	543 087	2,3%

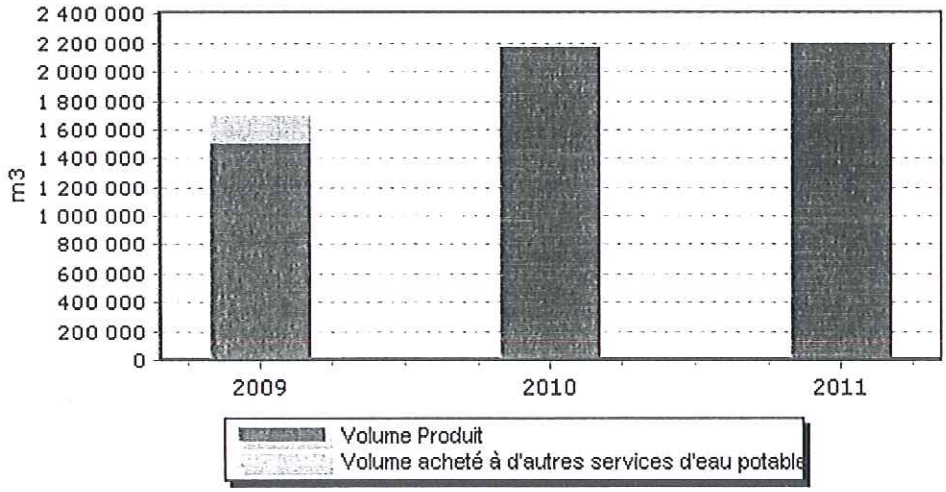
	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	**1 505 167**	**2 170 244**	**2 199 275**	**1,3%**
Eau souterraine non influencée	1 505 167	2 170 244	2 199 275	1,3%

→ *Les volumes produits et mis en distribution*

Les volumes produit et mis en distribution prennent en compte les volumes acheté et vendu à d'autres services d'eau potable, le cas échéant :

	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé	1 505 167	2 170 244	2 199 275	1,3%
Volume eau brute acheté	0	0	0	
Besoin des usines	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	**1 505 167**	**2 170 244**	**2 199 275**	**1,3%**
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	192 835	0	0	
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	373 310	806 900	901 958	11,78%
Volume mis en distribution (m3)	**1 324 692**	**2 170 244**	**2 199 275**	**1,3%**

Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable



Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci après :

	2009	2010	2011	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	**192 835**	0	0	0%
SED	192 835	0	0	0%

L'efficacité de la distribution : les volumes vendus, les volumes consommés et leur évolution

→ *Volumes vendus*

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises dans l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Selon la typologie du décret du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2009	2010	2011	N/N-1
Volume comptabilisé Sin Le Noble (m3)	628 949	647 680	651 957	0,66%
Volume comptabilisé Dechy (m3)	290 067	252 649	261 606	3,54%
Volume de service du réseau Sin Le Noble (m3)	13 000	20 393	20 393	0%
Volume de service du réseau Dechy (m3)	3 100	6 220	6 220	0%
Volume consommé autorisé (m3)	**879 098**	**926 942**	**940 176**	**1,42%**
Nombre de semaines de consommation Sin le Noble	53.7	52.14	52.14	0%
Nombre de semaines de consommation Dechy	52.3	52.14	52.14	0%
Volume comptabilisé 365 jours Sin le Noble (m3)	610 711	647 680	651 957	0,66%
Volume comptabilisé 365 jours Dechy (m3)	292 495	252 649	261 606	3,54%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	**903 206**	**900 329**	**913 563**	**1,47%**
Volume consommé autorisé 365 jours Sin le Noble (m3)	623 334	668 073	672 350	0,64%
Volume consommé autorisé 365 jours Dechy (m3)	292 286	258 869	267 826	3,46%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	**915 260**	**926 942**	**940 176**	**1,42%**

	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu Sin le Noble (m3)	628 949	647 680	651 957	0,66%
Volume vendu Dechy (m3)	290 067	252 649	261 606	3,54%
Volume vendu (m3)	**919 016**	**900 329**	**913 563**	**1,47%**
Sous-total volume vendu aux abonnés du service Sin Le Noble	628 949	647 680	651 957	0,66%
domestique ou assimilé	591 233	590 796	637 630	7,92%
autres que domestique	1 881	24 666	14 327	-41,9%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service Dechy	290 067	252 649	261 606	3,54%
domestique ou assimilé	173 861	173 802	140 173	-19,34%
autres que domestique	107 127	76 067	121 433	59,63%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	**919 016**	**900 329**	**913 563**	**1,47%**
domestique ou assimilé	765 094	764 598	777 803	1,72%
autres que domestique	109 008	100 733	135 760	34,77%

Le volume vendu aux autres services d'eau potable est détaillé comme suit :

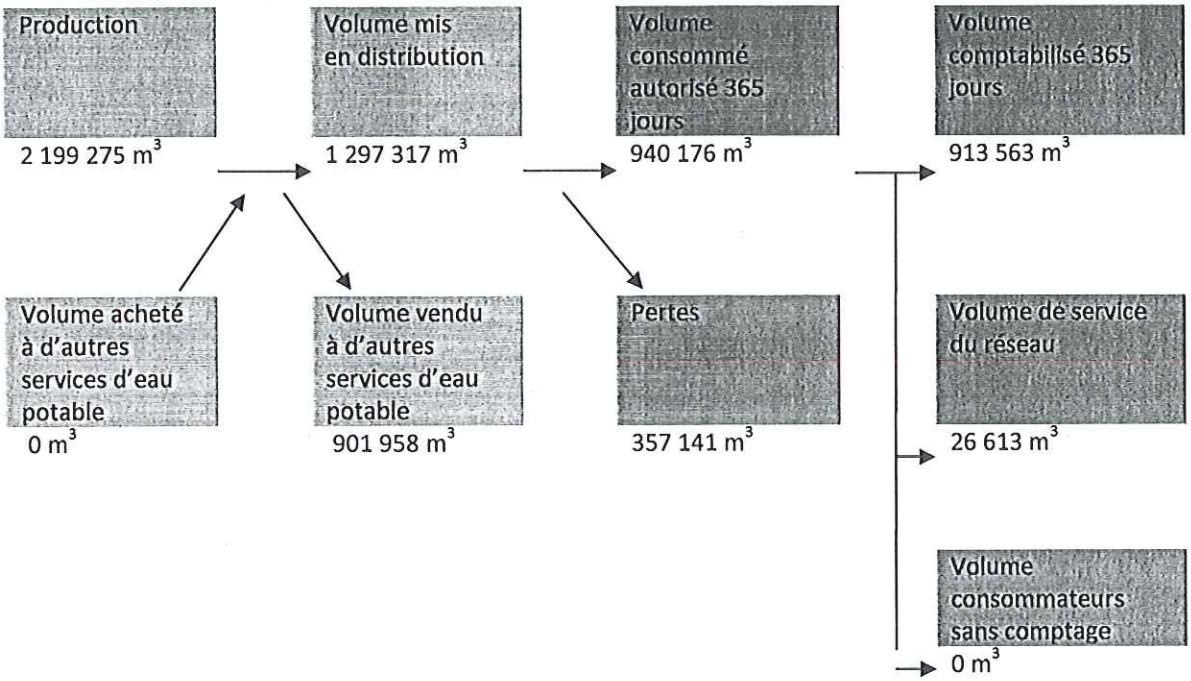
	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	**373 310**	**806 090**	**901 958**	**11,89%**

→ *Volumes consommés*

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365 jours par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2009	2010	2011	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	919 016	900 329	913 563	1,47%
Volume de service du réseau (m3)	16 100	26 613	26 613	0%
Volume consommé autorisé (m3)	**935 116**	**926 942**	**940 176**	**1,42%**
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	**903 206**	**900 329**	**913 563**	**1,47%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	**915 260**	**926 942**	**940 176**	**1,42%**

→ *Synthèse des flux de volumes*



Le rendement de réseau

Indicateur de plus en plus suivi par les médias et l'opinion publique, le rendement est devenu un indicateur sensible. Des engagements de performance sont évoqués dans le cadre du Grenelle II de l'environnement avec un taux moyen devant atteindre 85% (ou 65% + 0.2xILC ILC=indice linéaire de consommation), soit 10 points de mieux que la situation moyenne en France actuellement.

Dans un grand nombre de ses contrats VEOLIA Eau prend des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance.

Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution.

	2009	2010	2011	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	**75,91 %**	**79,85%**	**83,76%**	**4,89%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . .A	915 260	926 942	940 176	1,42%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	373 310	806 090	901 958	11,89%
Volume produit (m3) C	1 505 167	2 170 244	2 199 275	1,33%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	192 835	0	0	0%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau
(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

→ *L'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau*

	2009	2010	2011
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/L/365/1000	**9.96**	**10.94**	**9.06**
Volume mis en distribution (m3) . . . . A	1 324 692	1 363 344	1 297 317
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . B	903 206	900 329	913 563
Longueur de canalisation de distribution Sin le Noble (ml)	85 370	85 370	85 370
Longueur de canalisation de distribution Dechy (ml)	30 540	30 609	30 609
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	115 910	115 979	115 979

	2009	2010	2011
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/L/365/1000	**9.66**	**10.30**	**8.43**
Volume mis en distribution (m3) . . . . A	1 324 692	1 363 344	1 297 317
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . B	915 620	926 942	940 176
Longueur de canalisation de distribution Sin le Noble (ml)	85 370	85 370	85 370
Longueur de canalisation de distribution Dechy (ml)	30 540	30 609	30 609
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	115 910	115 979	115 979

3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

La qualité de l'eau est une priorité pour VEOLIA Eau. Garantir une eau potable au robinet des habitants est un enjeu de santé publique.
Dans tous les contrats qu'elle exploite VEOLIA Eau réalise un plan d'autocontrôle de suivi de la qualité de l'eau sur la ressource et l'eau distribuée, sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.

LA RESSOURCE

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses obtenus sur l'ensemble des ressources du service :

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformes
Microbiologique	0	-	0	-
Physico-chimique	0	-	0	-

	Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformes
Atrazine	0	-
Simazine	0	-
Terbuthylazine	0	-
Déséthylatrazine	0	-
Baryum	0	-
Nitrates	0	-
Arsenic	0	-
Sodium	0	-
Sulfates	0	-
Chlorures	0	-

Détail des non conformités sur la ressource :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
-	Tous les résultats sont conformes				

L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.[3] :

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	30	30	72	72
Physico-chimique	123	122	6	6
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	48	48	108	108
Physico-chimique	156	156	153	153
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		0	
Physico-chimique	75		36	

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire

	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux Limites ou aux Références de Qualité	Type de seuil
Atrazine	1	1	Limite de qualité
Simazine	1	1	Limite de qualité
Terbuthylazine	1	1	Limite de qualité
Déséthylterbuthylazine	1	1	Limite de qualité
Turbidité	53	53	Limite et Référence de qualité
Nitrates	8	8	Limite de qualité
Fer total	12	12	Référence de qualité
Carbone Organique Total	8	8	Référence de qualité

Détail des non conformités :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Benzo(a)pyrène	0	0,024	1	0	4	2	0,01 µg/l

Voir annexe 7.14.

[3] Attention, certains paramètres non soumis à limite ou à référence de qualité ne figurent pas dans le tableau.

L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques et physico-chimiques. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations[4], sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2009	2010	2011
Taux de conformité microbiologique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	19	18	15
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0
Nombre total de prélèvements	19	18	15
Paramètres physico-chimique	**2009**	**2010**	**2011**
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**	**100,00 %**	**91,67 %**
Nombre de prélèvements conformes	8	10	11
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1
Nombre total de prélèvements	8	10	12

La présence de Chlorure de Vinyle Monomère (CVM), au-delà de la limite de qualité (0,5µg/L)., a été détectée sur quelques réseaux de distribution d'eau sur le territoire national. Cette présence peut être due à la migration de CVM vers l'eau distribuée, à partir des canalisations en PVC fabriquées avant 1980. Ce phénomène de migration ne survient pas de façon systématique et n'est pas permanent. En effet, le CVM n'est pas automatiquement présent dans l'eau acheminée par ce type de canalisation en PVC.

Compte tenu de la complexité de ce phénomène, Veolia Eau a déployé un plan national de surveillance de ce paramètre sur les exploitations disposant de réseaux en PVC. En cas de dépassement de la limite de qualité, des mesures de gestion sont mises en place, en liaison avec les ARS, pour permettre un retour rapide à la normale et lorsque cela est nécessaire des investigations complémentaires sont menées.

Par ailleurs, un groupe de travail dédié a été mis en place par la Direction Générale de la Santé (DGS) en 2010. Ce groupe de travail, auquel Veolia Eau participe, est destiné à permettre une mise en commun des expériences et un échange d'informations sur ce sujet.

A ce jour toutes les analyses réalisées par l'ARS et/ou par Veolia Eau sur le réseau se sont révélées conformes. Nous poursuivrons, en 2012, le suivi de ce paramètre dans le cadre du programme de surveillance de la qualité des eaux. »

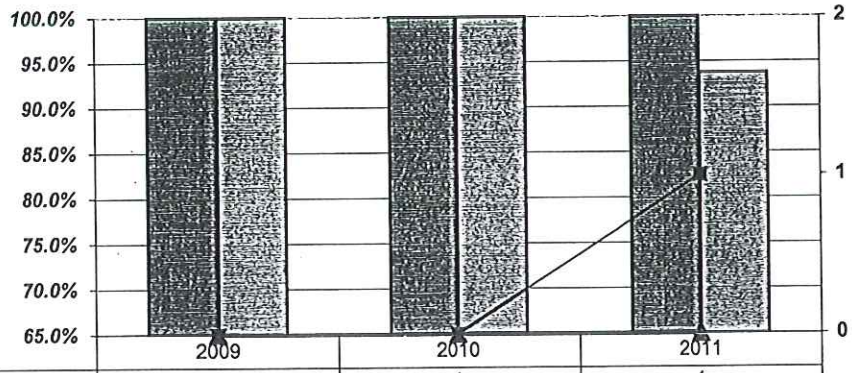
[4] base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont 100% des paramètres sont soumis à une référence de qualité

Nombre de Prélèvements et Conformité (sortie usine et réseau)

	Année :	2011				
Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle Sanitaire et	
	Nb PLV total	Nb PLV Conformes	Nb PLV total	Nb PLV Conformes	Nb PLV total	Nb PLV Conformes
Microbiologie	15	15	36	36	51	51
Physico-chimie	12	11	4	4	16	15

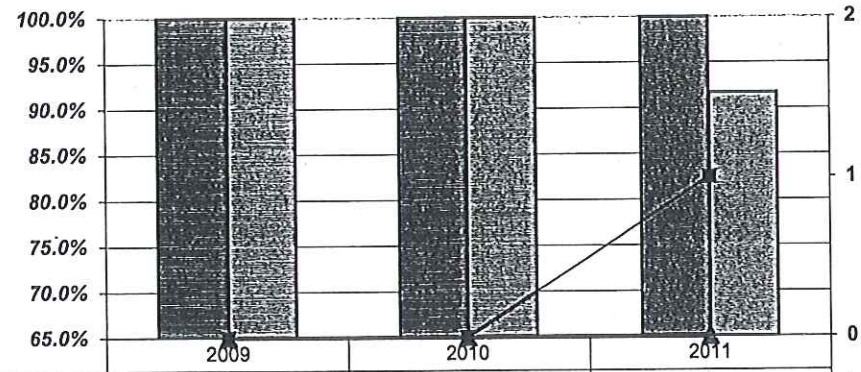
	Taux de conformité Contrôle	Taux de conformité	Taux de conformité Contrôle
Microbiologie	100.0%	100.0%	100.0%
Physico-chimie	91.7%	100.0%	93.8%

Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire
Nombre de Prélèvements Non conformes



	2009	2010	2011
Microbiologique	1	1	1
Physico-chimique	1	1	0.9375
Nb PLV microbiologique NC	0	0	0
Nb PLV physico-chimiques NC	0	0	1

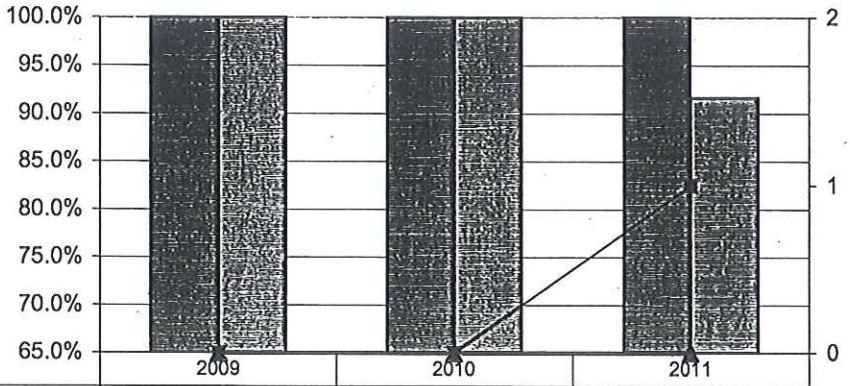
Taux de conformité Contrôle Sanitaire
Nombre de Prélèvements Non conformes



	2009	2010	2011
Microbiologique	1	1	1
Physico-chimique	1	1	0.916666667
Nb PLV microbiologique NC	0	0	0
Nb PLV physico-chimiques NC	0	0	1

Taux de conformité
Nombre de Prélèvements Non conformes

Nombre de Prélèvements Non conformes



	2009	2010	2011
Microbiologique	1	1	1
Physico-chimique	1	1	0.916666667
Nb PLV microbiologique NC	0	0	0
Nb PLV physico-chimiques NC	0	0	1

3.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées ; dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.
Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre de service client, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à 2 heures...

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ *Les abonnés du service*

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 [D 101.0] figurent au tableau suivant :

	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	**2 003**	**2 003**	**2 013**	**0,5%**
domestiques ou assimilés	1 998	1 998	2 007	0,5%
autres que domestique	4	4	5	25,0%
autres services d'eau potable	1	1	1	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	**290 067**	**252 649**	**261 606**	3,54%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	**5 066**	**5 098**	**5 133**	0,68%

→ *Les données par commune*

DECHY	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	5 066	5 098	5 133	0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	2 002	2 002	2 012	0,5%
Volume vendu (m3)	290 067	252 649	261 606	3,54%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	760	771	667	-13,5%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	160	155	173	11,6%
Taux de clients mensualisés	34,4 %	35,7 %	37,3 %	4,5%
Taux de mutation	8,1 %	7,8 %	8,7 %	11,5%

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 l'eau,
- la qualité de la relation avec l'abonné : accueil des conseillers au Centre de service clients, à l'agence de proximité,
- la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,
- la qualité de l'information adressée aux abonnés,
- la qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).

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

- Taux d'interruption du service de l'eau : /1000 abonnés
- Taux de réclamations écrites : 0,50/1000 abonnés

→ *Le taux de respect d'ouverture des branchements*

	2009	2010	2011
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	160	155	173
Nombre de branchements ouverts dans le délai	160	155	173

→ *Les motifs principaux de demandes d'information et des réclamations*

En 2011, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,177/1000 abonnés.**

	2009	2010	2011
Taux de réclamations écrites (pour 1000 abonnés)	**0,72**	**1,26**	**0,177**
Nombre de réclamations écrites	4	7	1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	5 547	5 575	5 632

Analyses réclamations

Facturation	0
Produit - Techniques	0
Recouvrement	1
Service	0

La rigueur de gestion du service contribue à la satisfaction des clients. La qualité du recouvrement mesurée par le taux d'impayés **[P 154.0]** constitue un indicateur de qualité de service, tant pour la Collectivité que pour le consommateur final.

	2009	2010	2011
Taux d'impayés	**0,37 %**	**0,74 %**	**0,56%**
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	1878	4 112	4 086
Montant facturé N - 1 en € TTC	512 440	552 728	728 050

→ *Les interruptions non programmées du service public de l'eau*

La continuité du service public est un élément majeur de satisfaction des habitants.

VEOLIA Eau assure une information téléphonique des habitants en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non programmée (réparation de fuite notamment).

En 2011, le taux d'interruption de service pour votre service est de 2,48 **/1000 abonnés.**

	2009	2010	2011
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	**4,49**	**4,99**	2,48
Nombre d'interruptions de service	9	10	5
Nombre d'abonnés (clients)	2 003	2 003	2 013

Une valeur approchée du taux d'occurrence des interruptions de service non programmées est présenté dans le tableau suivant. VEOLIA EAU calcule cet indicateur en prenant au numérateur le nombre de fuites réparées. La valeur obtenue est une valeur par excès dans la mesure où toutes les réparations de fuites ne font pas l'objet d'une coupure ou d'une coupure non programmée.

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 10m^3 d'eau.

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2011 : **0**

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 chargé(e)s 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



4.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

4.1. La protection des ressources en eau

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau. Il est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service permet d'évaluer l'avancement de cette démarche.

	2009	2010	2011
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	60 %	60 %	60 %

- 0 % : aucune action ;
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral ;
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

Le pourcentage du périmètre de protection des captages est de 60% du fait que l'arrêté préfectoral n'est pas complètement mis en œuvre.

Pour chaque installation de production, cet indice se décompose de la façon suivante :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2009	2010	2011
001-PRO MARAIS DE DECHY	60 %	60 %	60 %
002-PRO RUE PAUL FOUCAULT SLN	60 %	60 %	60 %

4.2. L'énergie

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

→ *Bilan énergétique du patrimoine*

	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	**592 177**	**856 645**	**852 207**	-0,51%
Installation de production Sin le Noble	125 631	189 622	186 214	-1,79%
Installation de production marais de Dechy	466 546	667 023	665 993	-0,15%
Volume produit (m3)	**1 505 167**	**2 170 244**	**2 199 275**	**1,33%**
Installation de production Sin le Noble	328 711	530 790	543 087	2,31%
Installation de production marais de Dechy	1 176 465	1 639 454	1 656 188	1,02%
Consommation spécifique (wh/m3)	**393.43**	**394.72**	**387.49**	**-1,83%**
Installation de production Sin le Noble	382,19	357,24	342,88	-4,01%
Installation de production marais de Dechy	396,56	406,85	402,12	-1,16%
	2009	**2010**	**211**	
Energie surpresseur (kwh) (la croix de pierre)	3 370	0	0	
Volume produit (m3)	37 650	0	0	
Consommation spécifique (wh/m3)	89.50	0	0	

→ *La consommation de réactifs*

Les quantités de réactifs utilisés sur l'exercice s'élèvent à : 14 bouteilles de chlore gazeux de 49kg

Adéquation des capacités aux besoins

Une bonne connaissance de la pression de la demande et de son évolution est un axe essentiel de la politique de gestion durable de la ressource en eau.

	2009	2010	2011	N/N-1
Capacité de production (m3/j)	6 000	6 000	6 000	0,0%
Volume d'eau potable introduit moyen (m3/j)	3 629	5 946	6025	1,32%
Capacité de stockage (m3)	0	0	0	

Les ressources de Sin le Noble et Dechy ont été utilisées au maximum pour abaisser la teneur en nitrates et perchlorates de l'eau distribuée à Douai.
Le volume autorisé annuel pour Sin le Noble et Dechy est de 2 190 000 m3

La capacité de stockage dépend maintenant entièrement du réservoir de Douai et n'offre qu'une autonomie réduite (environ 1h réservoir à moitié plein), d'où une certaine vulnérabilité en cas de coupure EDF ou de casse importante.

Toutefois ce réservoir est alimenté à gros débit par trois ressources distinctes et deux ressources de secours (Férin et Flers) ce qui améliore la sécurité.

4.3. La valorisation des déchets liés au service

Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est systématiquement privilégié.



5.

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

5.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de DECHY l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m^3 et pour 120 m^3, au premier janvier est la suivante :

DECHY Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2012	N/N-1
Part délégataire			**137,97**	**141,86**	**2,82%**
Abonnement			18,38	18,98	3,26%
Consommation	120	1,0240	119,59	122,88	2,75%
Part communale			**15,62**	**19,00**	**21,64%**
Consommation	120	0,1583	15,62	19,00	21,64%
Part syndicale			**2,26**	**2,30**	**1,77%**
Abonnement			2,26	2,30	1,77%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0800**	**10,20**	**9,60**	**-5,88%**
Organismes publics			**40,20**	**42,00**	**4,48%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	40,20	42,00	4,48%
Total € HT			**206,25**	**214,76**	**4,13%**
TVA			11,34	11,81	4,14%
Total TTC			**217,59**	**226,57**	**4,13%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**1,81**	**1,89**	4,42%

LA FACTURE 120 m^3

- En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau.
- La facture 120 m^3 est le point de référence permettant de réaliser des comparaisons. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.

DECHY	m^3	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			**166,05**	**172,76**	**4,04%**
Part délégataire			**137,97**	**141,86**	**2,82%**
Abonnement			18,38	18,98	3,26%
Consommation	120	1,0240	119,59	122,88	2,75%
Part collectivité(s)			**17,88**	**21,30**	**19,13%**
Abonnement			2,26	2,30	1,77%
Consommation	120	0,1583	15,62	19,00	21,64%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0800**	**10,20**	**9,60**	**-5,88%**
Collecte et dépollution des eaux usées			**204,00**	**220,80**	**8,24%**
Part délégataire			**122,90**	**126,97**	**3,31%**
Consommation	120	1,0581	122,90	126,97	3,31%
Part collectivité(s)			**81,10**	**93,83**	**15,70%**
Consommation	120	0,7819	81,10	93,83	15,70%
Organismes publics et TVA			**91,88**	**100,08**	**8,92%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	40,20	42,00	4,48%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	27,60	28,80	4,35%
TVA			24,08	29,28	21,59%
TOTAL € TTC			**461,93**	**493,64**	**6,86%**

DECHY	m^3	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			**166,05**	**172,76**	**4,04%**
Part délégataire			**137,97**	**141,86**	**2,82%**
Abonnement			18,38	18,98	3,26%
Consommation	120	1,0240	119,59	122,88	2,75%
Part communale			**15,62**	**19,00**	**21,64%**
Consommation	120	0,1583	15,62	19,00	21,64%
Part syndicale			**2,26**	**2,30**	**1,77%**
Abonnement			2,26	2,30	1,77%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0800**	**10,20**	**9,60**	**-5,88%**
Collecte et dépollution des eaux usées			**204,00**	**220,80**	**8,24%**
Part délégataire			**122,90**	**126,97**	**3,31%**
Consommation	120	1,0581	122,90	126,97	3,31%
Part syndicale			**81,10**	**93,83**	**15,70%**
Consommation	120	0,7819	81,10	93,83	15,70%
Organismes publics et TVA			**91,88**	**100,08**	**8,92%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	40,20	42,00	4,48%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	27,60	28,80	4,35%
TVA			24,08	29,28	21,59%
TOTAL € TTC			**461,93**	**493,64**	**6,86%**

5.2. L'accès aux services essentiels

Assurer l'accès au service public de tous est une priorité pour VEOLIA Eau.
Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
En partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour éviter les coupures d'eau et faciliter l'accès à l'eau.
Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.

→ *Montants des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2011: 112*

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

	2009	2010	2011
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	1	3	1
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	28,26	192,84	112,47
Volume vendu selon le décret (m3)	290 067	1 058 739	2 065 522

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

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

	2009	2010	2011
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	146	152	188

5.3. La formation et la sécurité des personnes

VEOLIA Eau place la formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au centre de sa politique de Ressources humaines.
L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau ont accès à des actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement.
En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles et les managers de VEOLIA Eau sont évalués au regard des résultats sécurité de l'entité dont ils ont la responsabilité.

5.4. L'empreinte environnementale du service

VEOLIA Eau a développé des outils adaptés permettant d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone des services publics d'eau.
Chaque évaluation donne lieu à un plan d'action visant à limiter les impacts et à réduire les empreintes.

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

5.5. Les relations avec les parties prenantes

Entreprise multi-locale, VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.
Les équipes de direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participent à la vie associative et soutiennent financièrement ou par le biais de mécénat de compétences des actions dynamisant la vie locale.
Ces actions s'inscrivent en complément des projets soutenus par la Fondation Veolia Environnement partout en France.



6.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

(CARE, produits, patrimoine et renouvellement)

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

Le 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 en sont présentées en annexe du présent rapport « Annexes financières ».

Contrat	EXR	SOC	Installation	Sta	NI	Date	Mar	Travaux à fin 2011	Inv	Mad	Qté	Montant... actualisé	...al et accessoires	Equipements	Branchements
													Actualisé	Actualisé	Actualisé
W9210	**1993**	**88**						**DECHY**							
W9210	1993	88	201	R	15 014	61993		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 4			69	36 474,32 €			36 474,32 €
W9210	**1994**	**88**						**DECHY**							
W9210	1994	88	201	R	15 014	71994		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 4			70	51 434,66 €			51 434,66 €
W9210	**1995**	**88**						**DECHY**							
W9210	1995	88	201	R	15 014	71995		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 4			40	36 139,95 €			36 139,95 €
W9210	**1997**	**88**						**DECHY**							
W9210	1997	88	201	R	15 014	61997		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 4			90	45 307,52 €			45 307,52 €
W9210	**1998**	**88**						**DECHY**							
W9210	1998	88	201	R	15 014	71998		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 4			82	37 461,27 €			37 461,27 €
W9210	1998	88	01/04/003	R	30	71998		ARMOIRE ELECTRIQUE	71990	71990		2 107,35 €		2 107,35 €	
W9210	**1999**	**88**						**DECHY**							
W9210	1999	88	201	R	15 014	71999		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 4			5	3 345,66 €			3 345,66 €
W9210	1999	88	01/01/010	R	20	101999		POMPE 1 SURPRESION	71990	71990		4 317,68 €		4 317,68 €	
W9210	**2000**	**88**						**DECHY**							
W9210	2000	88	001	R	15 014	72000		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 4			7	5 284,04 €			5 284,04 €
W9210	2000	88	201	R	121014	72000		VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 0- 74 MIL.: 4			2	2 004,71 €	2 004,71 €		
W9210	2000	88	203	R	121034	72000		VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 100- 149 MIL.: 4			5	4 298,50 €	4 298,50 €		
W9210	2000	88	01/01/040	V	20	32000		ANTI BELIER	71990	71990		1 986,59 €		1 986,59 €	
W9210	2000	88	02/03/010	V	60	112000		CHLOROMETRE 1	111999	111999		1 734,99 €		1 734,99 €	
W9210	2000	88	02/03/020	V	60	112000		CHLOROMETRE 2	111999	111999		1 734,99 €		1 734,99 €	
W9210	**2001**	**88**						**DECHY**							
W9210	2001	88	001	R	15 014	72001		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 4			10	17 773,46 €			17 773,46 €
W9210	2001	88	201	R	121014	72001		VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 0- 74 MIL.: 4			2	2 915,39 €	2 915,39 €		
W9210	2001	88	01/01/010	R	20	72001		POMPE 1 SURPRESSION	101999	101999		4 682,32 €		4 682,32 €	
W9210	2001	88	01/01/020	R	20	72001		POMPE 2 SURPRESSION	71990	71990		6 205,83 €		6 205,83 €	
W9210	2001	88	01/01/040	R	20	72001		ANTI BELIER	71990	71990		1 649,92 €		1 649,92 €	
W9210	2001	88	02/01/060	R	20	72001		POMPE CHLORATION	111999	111999		1 926,27 €		1 926,27 €	
W9210	2001	88	02/01/070	V	20	72001		COMPRESSEUR	111999	111999		1 935,03 €		1 935,03 €	
W9210	2001	88	02/05/030	R	30	82001		TELEGESTION	111999	111999		1 241,68 €		1 241,68 €	
W9210	**2002**	**88**						**DECHY**							
W9210	2002	88	001	R	15 010	72002		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20			8	16 557,90 €			16 557,90 €
W9210	2002	88	203	R	121030	72002		VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 100- 149			2	3 397,59 €	3 397,59 €		
W9210	**2003**	**88**						**DECHY**							
W9210	2003	88	001	R	15 010	62003		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20			11	20 310,08 €			20 310,08 €
W9210	2003	88	203	R	121030	62003		VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 100- 149			1	262,49 €	262,49 €		
W9210	2003	88	02/01/010	R	20	62003		POMPE 1 FORAGE 1	111999	111999		5 599,55 €		5 599,55 €	
W9210	2003	88	02/01/030	R	20	62003		POMPE 3 FORAGE 1	111999	111999		5 599,55 €		5 599,55 €	
W9210	2003	88	02/05/030	R	30	62003		TELEGESTION	82001	82001		360,36 €		360,36 €	

W9210	**2004**	**88**						**DECHY**										
W9210	2004	88	001	R	15 010	72004		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20			7	4 791,03 €				4 791,03 €
W9210	2004	88	203	R	121030	72004		VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 100- 149			1	2 207,09 €		2 207,09 €		
W9210	2004	88	02/01/070	V	20	72004		COMPRESSEUR	111999	111999		3 374,36 €			3 374,36 €	
W9210	2004	88	02/05/030	R	30	72004		TELEGESTION	62003	62003		503,96 €			503,96 €	
W9210	**2005**	**88**						**DECHY**										
W9210	2005	88	001	R	15 010	72005		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20			58	62 036,63 €				62 036,63 €
W9210	2005	88	01/01/010	V	20	72005		POMPE 1 SURPRESSION	72001	72001		794,37 €			794,37 €	
W9210	2005	88	02/01/020	R	20	72005		POMPE 2 FORAGE 1	111999	111999		6 543,31 €			6 543,31 €	
W9210	2005	88	02/03/010	R	60	72005		CHLOROMETRE 1	111999	111999		3 801,66 €			3 801,66 €	
W9210	**2006**	**88**						**DECHY**										
W9210	2006	88	001	R	15 010	72006		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20			73	70 471,78 €				70 471,78 €
W9210	2006	88	203	R	121030	72006		VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 100- 149			1	268,36 €		268,36 €		
W9210	2006	88	01/01/060	R	20	92006		SERRURERIE	72001	72001		2 827,55 €			2 827,55 €	
W9210	**2007**	**88**						**DECHY**										
W9210	2007	88	001	R	15 010	72007		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20			4	4 864,02 €				4 864,02 €
W9210	2007	88	203	R	121030	72007		VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 100- 149			7	3 921,82 €		3 921,82 €		
W9210	2007	88	01/01/020	R	20	102007		POMPE 2 SURPRESSION	72001	72001		2 184,16 €			2 184,16 €	
W9210	2007	88	02/07/010	R	20	102007		HUISSERIE FORAGE 1	111999	111999		2 159,69 €			2 159,69 €	
W9210	2007	88	02/07/020	R	20	102007		HUISSERIE FORAGE 2	111999	111999		2 815,36 €			2 815,36 €	
W9210	**2008**	**88**						**DECHY**										
W9210	2008	88	001	R	15 010	72008		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20			10	33 115,06 €				33 115,06 €
W9210	2008	88	203	R	121030	72008		VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 100- 149			5	10 590,76 €		10 590,76 €		
W9210	2008	88	01/01/010	V	20	92008		POMPE 1 SURPRESSION	72001	72001		2 844,74 €			2 844,74 €	
W9210	2008	88	01/01/060	V	20	92008		SERRURERIE	92006	92006		1 031,76 €			1 031,76 €	
W9210	2008	88	02/01/010	R	20	92008		POMPE 1 FORAGE 1	62003	62003		6 921,92 €			6 921,92 €	
W9210	2008	88	02/01/050	R	20	92008		POMPE 2 FORAGE 2	111999	111999		6 890,36 €			6 890,36 €	
W9210	**2009**	**88**						**DECHY**										
W9210	2009	88	001	R	15 010	72009		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20			31	24 475,38 €				24 475,38 €
W9210	2009	88	02/04/010	V	40	72009		.00FILTRE 1	111999	111999		1 131,59 €			1 131,59 €	
W9210	**2010**	**88**						**DECHY**										
W9210	2010	88	001	R	15 010	72010		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20			34	42 038,57 €				42 038,57 €
W9210	2010	88	203	R	121030	72010		VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 100- 149			1	8 366,18 €		8 366,18 €		
W9210	2010	88	02/03/010	R	60	72010		CHLOROMETRE 1	72005	72005		3 188,56 €			3 188,56 €	
W9210	**2011**	**88**						**DECHY**										
W9210	2011	88	001	R	15 010	72011		BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20			7	4 183,45 €				4 183,45 €
W9210	2011	88	01/06/005	R	40	72011		TELEGESTION AUTONOME	12011	12011		1 186,25 €			1 186,25 €	
TOTAL												**643 579,38 €**		**38 232,89 €**	**89 281,71 €**	**516 064,78 €**

SIADO - Commune de Dechy - Programme contractuel (Investissements)

Contrat	LIBELLE	Date Invest.	TME + Spread	Valeur d'Origine	Redevance d'usage 2011
W9210	**DECHY**			**635 712,38 €**	**41 340,60 €**
W9210	POMPE 1 FORAGE 1	1999/11	5,19	14 482,66 €	770,06 €
W9210	POMPE 2 FORAGE 1	1999/11	5,19	14 482,66 €	770,06 €
W9210	POMPE 3 FORAGE 1	1999/11	5,19	14 482,66 €	770,06 €
W9210	POMPE 1 FORAGE 2	1999/11	5,19	14 482,66 €	770,06 €
W9210	POMPE 2 FORAGE 2	1999/11	5,19	14 482,66 €	770,06 €
W9210	COMPRESSEUR	1999/11	5,19	4 646,82 €	247,08 €
W9210	COMPRESSEUR	1999/11	5,19	1 451,14 €	77,16 €
W9210	ELECTROVANNES	1999/11	5,19	7 622,45 €	405,30 €
W9210	CANALISATIONS	1999/11	5,19	14 025,31 €	745,74 €
W9210	VANNES	1999/11	5,19	27 440,82 €	1 459,06 €
W9210	CLAPETS	1999/11	5,19	12 195,92 €	648,47 €
W9210	BALLON ANTIBELIER	1999/11	5,19	9 146,94 €	486,35 €
W9210	CHLOROMETRE 1	1999/11	5,19	2 549,71 €	135,57 €
W9210	CHLOROMETRE 1	1999/11	5,19	1 261,51 €	67,08 €
W9210	CHLOROMETRE 2	1999/11	5,19	2 549,71 €	135,57 €
W9210	CHLOROMETRE 2	1999/11	5,19	1 261,51 €	67,08 €
W9210	FILTRE 1	1999/11	5,19	33 538,78 €	1 783,30 €
W9210	FILTRE 2	1999/11	5,19	33 538,78 €	1 783,30 €
W9210	FILTRE 3	1999/11	5,19	33 538,78 €	1 783,30 €
W9210	CLOTURES	1999/11	5,19	39 636,74 €	2 107,54 €
W9210	ARMOIRE ELECTRIQUE	1999/11	5,19	27 440,82 €	1 459,06 €
W9210	TRANSFORMATEUR	1999/11	5,19	22 867,35 €	1 215,89 €
W9210	BATIMENT	1999/11	5,19	39 636,74 €	2 107,54 €
W9210	POMPE CHLORATION	1999/11	5,19	3 506,33 €	186,44 €
W9210	TELEGESTION	1999/11	5,19	12 195,92 €	648,47 €
W9210	TRAVAUX SUR LES OUVRAGES DE PRODUCTION	1996	6,89	233 247,00 €	19 941,00 €

ROUEN, le 26/03/2012

SITUATION DU COMPTE DE RENOUVELLEMENT

SADE Exploitation du Nord de la France

3521 - W9210 - DECHY

Date situation	Date visa collectivité	Libellé Opération	MOUVEMENTS		SOLDES	
			DEBIT	CREDIT	DEBIT	CREDIT
15/12/2006	22/12/2006	SITUATION DU 15 DECEMBRE 2006	97 423,55		97 423,55	
31/12/2006	31/12/2006	DOTATION ANNEE 2006		40 162,50	57 261,05	
31/12/2006	31/12/2006	INTERETS AU 31-12-2006 2,11 %	1 208,21		58 469,26	
31/12/2007	31/12/2007	DOTATION ANNEE 2007		39 385,05	19 084,21	
31/12/2007	31/12/2007	INTERETS AU 31-12-2007 2,95%	562,98		19 647,19	
31/12/2008	31/12/2008	DOTATION ANNEE 2008		39 893,85		20 246,66
31/12/2008	31/12/2008	INTERETS AU 31-12-2008 3,99%		807,84		21 054,50
09/11/2009	09/11/2009	RENOUVELLEMENT RESEAU AVENUE DES POILUS	111 342,22		90 287,72	
31/12/2009	31/12/2009	DOTATION ANNEE 2009		43 435,05	46 852,67	
31/12/2009	31/12/2009	INTERETS AU 31-12-2009 3,79%	1 775,72		48 628,39	
31/12/2010	31/12/2010	DOTATION ANNEE 2010		42 642,75	5 985,64	
31/12/2010	31/12/2010	INTERETS AU 31-12-2010 0,65 %	38,91		6 024,55	
31/12/2010	31/12/2011	DOTATION ANNEE 2011		43 922,55		37 898,00
31/12/2010	31/12/2011	INTERETS AU 31-12-2011 0,38 %		144,01		38 042,01

LIBELLE		2010	2011	Ecart
PRODUITS		**645 347**	**702 888**	**8,92 %**
Exploitation du service		427 852	462 798	
Collectivités et autres organismes publics		190 183	200 211	
Travaux attribués à titre exclusif		13 494	22 436	
Produits accessoires		13 818	17 443	
CHARGES		**571 288**	**593 722**	**3,93 %**
Personnel		120 361	124 746	
Energie électrique		13 681	14 798	
Produits de traitement		1 988	1 654	
Analyses		5 509	4 177	
Sous-traitance, matières et fournitures		33 869	44 045	
Impôts locaux et taxes		2 344	4 991	
Autres dépenses d'exploitation	*Télécommunication, poste et télégestion*	7 168	7 410	
	Engins et véhicules	12 915	11 201	
	Informatique	13 038	12 338	
	Assurances	2 069	759	
	Locaux	10 589	11 731	
	Autres	-2 559	-9 952	
Frais de contrôle		4 988	6 038	
Contribution des services centraux et recherche		24 583	25 492	
Collectivités et autres organismes publics		190 183	200 211	
Charges relatives aux renouvellements	*Pour garantie de continuité du service*	38 122	38 491	
	Fonds contractuel (Renouvellements)	42 643	44 067	
Charges relatives aux investissements	*Programme contractuel (Investissements)*	40 729	41 341	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé		6 737	6 847	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement		2 331	3 337	
RESULTAT AVANT IMPOT		**74 059**	**109 166**	**47,40 %**
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)		24 684	36 385	
RESULTAT		**49 375**	**72 781**	**47,40 %**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: W9210

→ *L'état détaillé des produits*

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

Référence: W9210

LIBELLE	2010	2011	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	300 728	349 608	16,25 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	328 728	348 833	
dont variation de la part estimée sur consommations	-28 000	775	
Ventes d'eau à d'autres services publics	125 555	113 190	-9,85 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	125 555	113 190	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Autres recettes liées à l'exploitation du service	1 569		NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	1 569		
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	**427 852**	**462 798**	**8,17 %**
Produits : part de la collectivité contractante	27 604	42 250	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	26 141	40 347	
dont variation de la part estimée sur consommations	1 463	1 904	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	105 459	98 964	-6,16 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	108 061	98 995	
dont variation de la part estimée sur consommations	-2 602	-31	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	57 120	58 996	3,29 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	56 826	58 600	
dont variation de la part estimée sur consommations	294	396	
Collectivités et autres organismes publics	**190 183**	**200 211**	**5,27 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**13 494**	**22 436**	**NS**
Produits accessoires	**13 818**	**17 443**	**26,24 %**

Les principales évolutions des produits et des charges sont les suivantes :

6.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

6.3. Les investissements et le renouvellement

Les états présentés permettent de tracer, selon le format prévu au contrat, la réalisation des programmes d'investissements et de renouvellement à la charge du délégataire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels d'investissements...
La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière «Les modalités d'établissement du CARE ».

→ *Programme contractuel d'investissements*

Au 31/12/2007, la valeur comptable des investissements de 1er établissement réalisés sur le contrat s'élève à 402 465 €, station de Dechy.

→ *Programme contractuel de renouvellement*

Néant

→ *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 financère «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	2011
Branchements (€)	4 183,45
Equipements (€)	1 186,25

7 branchements renouvelés par Veolia.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

	2009	2010	2011
Solde à fin de l'exercice (€)	**-48 628,39**	**-6 024,55**	**38 042,01**
Dotation de l'exercice	41 659,33	42 603,84	44 066,56
Dépense de l'exercice	111 342,22	0,00	0,00

6.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base ce 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 disposition[1], deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA[2] : 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 assujetti 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 SALARIES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents[3] affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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

compensateurs,....

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



7.
ANNEXES

7.1. Les engagements spécifiques au service

7.2. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

7.3. Attestations d'assurances

Dans le cadre de ses obligaions contractuelles, VEOLIA Eau a souscrit aux polices d'assurance suivantes :

- Assurance de responsabilité civile : cette assurance couvre VEOLIA Eau des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, quel qu'en soit le fondement juridique, que VEOLIA Eau est susceptible d'encourir vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations.

- Assurance de dommages aux biens : cette assurance est souscrite par VEOLIA Eau pour son propre compte. Elle a pour objet de garantir les biens affermés contre les dommages résultant de l'exploitation du service.

L'ensemble de ces attestations d'assurance est disponible sur simple demande de la Collectivité.

7.4. Les nouveaux textes réglementaires

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

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Transmission du fichier des abonnés à l'échéance du contrat*[1]

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

→ *Solidarité: un nouvel engagement pour les services d'eau & d'assainissement*[2]

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

Ce dispositif entre en vigueur le 1er janvier 2012. Il complète le système d'aide actuel d'abandon de créances mis en place dans le cadre des conventions passées par les membres de la FP2E avec le FSL, et dont les seuls bénéficiaires sont les abonnés directs, pour la prise en charge de leur facture d'eau. Il s'inscrit dans le contexte d'une reconnaissance nouvelle d'un droit à l'eau pour tous.

→ *Un rapport « développement durable » pour les collectivités territoriales importantes* [3]

Les collectivités territoriales -**communes et EPCI à fiscalité propre de plus de 50 000 habitants,** départements, régions, collectivité de Corse- doivent élaborer, dès la préparation des budgets pour 2012, un rapport sur leur situation en matière de développement durable. A ce titre, elles doivent en particulier établir la situation des services d'eau et d'assainissement en matière de développement durable. VE-CGE répond aux objectifs fixés par ce texte au travers des rapports annuels du délégataire (RAD).

Si le rapport ne donne pas lieu à un débat ou un vote, il doit faire l'objet d'une présentation à l'organe délibérant, qui sera attestée par une délibération spécifique. Cette délibération, comme le budget, est ensuite transmise au Préfet.

→ *Bilan carbone*[4]

Les collectivités territoriales de plus de 50 000 habitants doivent faire le point chaque année sur les émissions directes liées à leurs activités et les émissions indirectes via l'utilisation d'électricité, de

---

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

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

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

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

chaleur ou de vapeur, et mettre en place un plan d'action sur trois ans visant à réduire ces émissions. Le 1er bilan des émissions de GES doit être transmis au plus tard le 31 décembre 2012.

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

→ *Changement climatique & gestion de l'eau*

Le "Plan national d'adaptation au changement climatique" (PNACC)[5], qui part de l'hypothèse d'une hausse moyenne des températures d'au moins 2° centigrades d'ici 2100, prévoit la prise en compte systématique du changement climatique dans les contrats de DSP.

Pour réduire de 20% de la consommation d'eau d'ici 2020, il est prévu de mettre en œuvre des programmes de détection et réduction des fuites dans le réseau et d'aide à la récupération des eaux de pluie ou des eaux usées, l'optimisation du stockage de l'eau en matière agricole.

Pour préserver la qualité de la ressource, un cadre doit être défini pour la recharge de nappes par des eaux usées traitées ou des eaux superficielles, les eaux superficielles et les eaux souterraines risquant de se dégrader en cas de température extrême seront cartographiées.

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

Les dispositions visant à assurer la sécurité à proximité des réseaux, à réduire les dommages causés aux réseaux et à la continuité du service lors de travaux effectués dans leur voisinage, entreront en vigueur, pour l'essentiel, au 1er juillet 2012[6]. Ces dispositions imposent des obligations nouvelles aux collectivités et aux exploitants délégataires.

En outre, les exploitants de réseaux de transport et de distribution soumis au versement des redevances perçues par l'Ineris pour la création et l'exploitation du guichet unique référençant leurs ouvrages en vue de prévenir leur endommagement sont soumis à des obligations déclaratives à compter du 1er janvier 2012[7]. La mise en œuvre du téléservice (**www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr**) est prévue en mars 2012, et les sanctions entrent en application en juillet 2012. VEOLIA Eau met tout en œuvre pour être en conformité avec la nouvelle réglementation.

→ *Récupération des eaux pluviales*

Les autorisations d'urbanisme ne peuvent plus s'opposer à l'utilisation de certains matériaux, procédés, ou la mise en place de dispositifs écologiquement performants, comme les équipements de récupération d'eaux de pluie, sauf dans certains secteurs protégés ou délimités par la collectivité territoriale[8]. Il faut toutefois que certains de ces dispositifs correspondent aux besoins de la consommation domestique des occupants de l'immeuble ou de la partie d'immeuble concernée par les travaux.

→ *Prélèvements d'eau dans les zones de rareté : dérogations prolongées*[9]

Pour tenir compte du retard pris dans la mise en place des nouveaux outils de gestion collective de la ressource, la possibilité de recourir aux autorisations temporaires de prélèvement en eau dans les zones où l'eau est rare, dites « zones de répartition des eaux », a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2011. Dans les zones de répartition des eaux plus récentes, délimitées après le 1er janvier 2009, la possibilité de recourir aux autorisations temporaires de prélèvement en eau est permise jusqu'au 31 décembre 2014.

---

[5] Présenté le 20 juillet 2011 ; consultable sur www.ecologie.gouv.fr

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

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

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

[9] Décret n° 2011-185 du 16 février 2011 relatif aux autorisations temporaires de prélèvement en eau.

→ *Partage de données géographique* [10]

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

→ *Redevances des agences de l'eau*[11]

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

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

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Qualité de l'eau & prévention des risques sanitaires*

Les paramètres de surveillance de la qualité de l'eau auxquels toute personne publique ou privée responsable d'une production ou d'une distribution d'eau au public en vue de l'alimentation humaine a l'obligation de se soumettre sont modifiés[12].

Les dernières évaluations des risques sanitaires (risques de cancers, effets neurotoxiques, baisse de la fertilité) liés aux pesticides ont conduit à définir de nouvelles modalités de gestion des situations de dépassement des limites de qualité pour les pesticides dans l'eau du robinet[13]. Ces missions sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).

Par ailleurs, les conditions d'épandage aériens des pesticides agricoles utilisés pour la protection des végétaux sont modifiées[14], l'opérateur devant respecter une distance minimale de sécurité de 50 mètres vis-à-vis notamment des points d'eau consommable par l'homme et les animaux, des périmètres de protection immédiate des captages.

---

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

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

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

[13] Instruction DGS/EA4 n°2010-424 du 9 décembre 2010 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour les pesticides en application des articles R.1321-26 à R.1321-36 du code de la santé publique (BO Santé du 15 février 2011).

[14] Arrêté du 31 mai 2011 relatif aux conditions d'épandage des produits mentionnés à l'article L. 253-1 du code rural et de la pêche maritime par voie aérienne.

Afin de poursuivre la mise en œuvre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB), lancé le 6 février 2008, les préfets sont invités à poursuivre les investigations et effectuer des plans d'échantillonnages complémentaires directement dans les milieux aquatiques[15]. Lorsque les résultats des analyses mettent en évidence une contamination en dioxines et PCB de certaines espèces de poissons indicatrices, ou que les données ne sont pas jugées suffisantes pour une interprétation sanitaire définitive, un arrêté d'interdiction de pêche et/ou de consommation doit être pris.

Le plan national sur les résidus de médicaments dans les eaux[16] a pour objectif de mieux connaître les risques et mieux prévenir la dispersion des résidus provenant principalement de nos urines et des déjections des animaux d'élevage, et rejoignant les réseaux d'eaux usées ou directement le milieu naturel. Il se traduira, outre une surveillance renforcée des molécules, par des « mesures préventives de gestion des résidus de médicaments le plus en amont possible dans le cycle de l'eau ». Ce plan s'inscrit notamment le plan d'action national contre la pollution des milieux aquatiques par les micropolluants.

En revanche, l'assouplissement des conditions d'épandage des effluents d'élevage[17] – avec une limite maximale s'élevant à 170 kg d'azote par hectare de "surface agricole utile", alors que la référence précédente était la "surface potentiellement épandable" – devrait entraîner un surcroît d'azote dans les eaux.

→ *Gestion intégrée du littoral, milieu marin*

L'objectif du bon état écologique du milieu marin en 2020 est fixé par le plan d'action pour le milieu marin (PAMM)[18].

→ *Gouvernance de l'eau*

Les comités régionaux « trames verte & bleue »[19] veillent notamment, en lien avec le comité de bassin, à la prise en compte des éléments pertinents des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) dans le schéma régional de cohérence écologique. Le comité national « trames verte & bleue »[20], peut émettre toute recommandation en vue d'améliorer la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques à l'occasion de la révision de chacun des schémas régionaux de cohérence écologique.

Les associations de protection de l'environnement, pour prendre part au débat qui se déroule dans le cadre des instances consultatives (ex : comité national de l'eau, comités de bassin, comités régionaux trames verte et bleue, conseils départementaux de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques) ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable, doivent répondre à certains critères et respecter certaines règles[21]. Par

---

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

16 Adopté le 30 mai 2011

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

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

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

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

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

leurs statuts ou leur financement, elles doivent être indépendantes des pouvoirs publics, syndicats, intérêts professionnels.

Afin de faciliter l'adoption des schémas de gestion et d'aménagement des eaux (SAGE), les préfets peuvent saisir la Commission locale de l'eau (CLE) sur les demandes d'autorisation ICPE[22] dont les activités pourraient avoir un impact sur la ressource.

→ *Encadrement des activités sur les sites Natura 2000* [23]

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

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

→ *Gestion des risques d'inondations*

Les préfets coordonnateurs de bassin, les comités de bassin, les agences de l'eau et les collectivités locales doivent se fédérer dans la lutte contre la prévention des inondations et la réduction des conséquences négatives des inondations. Après l'évaluation préliminaire des risques d'inondation en septembre 2011, doivent être élaborés une cartographie des surfaces inondables et des risques d'inondation (22 décembre 2013), et un plan de gestion des risques d'inondation (22 décembre 2015)[24]. Les agences de l'eau continueront à soutenir les actions de prévention via la restauration des rivières et des zones humides et à saisir ainsi l'opportunité de renforcer leur contribution à l'amélioration du fonctionnement naturel des milieux aquatiques.

AUTRES TEXTES REGLEMENTAIRES

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

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

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

Règlement (UE) n°207/2011 du 2 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XVII (diphényléther, dérivé pentabromé et SPFO. Règlement (UE) no 252/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe I et règlement (UE) n° 253/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XIII Texte

---

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

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

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

présentant de l'intérêt pour l'EEE (JOUE n° L 069 du 16 mars 2011) Avis aux opérateurs économiques sur l'obligation de communiquer des informations sur les substances contenues dans les articles en application des articles 7.2 et 33 du règlement n° 1907/2006 (Reach). — Interprétation du seuil de 0,1% (masse/masse) cité aux articles 7.2 et 33 (JO du 8 juin 2011).

7.5. 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 au délégataire 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 Eau, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

Abonné domestique ou assimilé :

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m^3/jour)

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 22000 :

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche de sécurité alimentaire effectuée par le délégataire

Certification ISO 18001 :

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

Client (abonné) :

Personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, 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 Eau, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (unité : m^3/client/an)

Consommation globale unitaire :

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m^3/client/an)

Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai [D 151.0] :

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté. (arrêté du 2 mai 2007)

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

Eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques utilisée dans l'agroalimentaire

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] :

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

- 0 % : aucune action ;
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- 50 % : dossier déposé en préfecture;
- 60 % : arrêté préfectoral ;
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable. (arrêté du 2 mai 2007)

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] :

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

- 0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- 10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- 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)
- + 10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
- + 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
- + 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral
- + 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
- + 10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements
- + 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)
- + 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompages... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice. (arrêté du 2 mai 2007)

Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] :

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m^3/km/jour. (arrêté du 2 mai 2007)

Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] :

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m^3/km/jour. (arrêté du 2 ami 2007)

Parties prenantes :

Acteurs internes et externes intéressés par le fonctionnement d'une organisation, comme un service d'eau ou d'assainissement : salariés, clients, fournisseurs, associations, société civile, pouvoirs publics ...

Prélèvement :

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons pour n laboratoires). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume

comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (arrêté du 2 mai 2007)

Réseau de desserte :

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage...) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution mais ne comprend pas les branchements. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Réseau de distribution :

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Résultat d'analyse :

On appelle résultat d'analyse chaque valeur mesurée pour chaque paramètre. Ainsi pour un prélèvement effectué, il y a plusieurs résultats d'analyse (1 résultat par paramètre)

Taux d'impayés [P154.0] :

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 d'occurrence des interruptions du service non programmées [P151.1] :

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24h à l'avance.

Les périodes d'alimentation par une eau non conforme au regard des normes de potabilité ne sont pas comptées comme des interruptions. Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non paiement des factures ne sont pas prises en compte. (arrêté du 2 mai 2007)

Taux de clients mensualisés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de clients prélevés :
Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P101.1] :

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m^3/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique
- Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m^3/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques [P102.1] :

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m^3/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.
- et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m^3/j : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

Nombre de demandes d'abonnement (mouvement de clients) rapporté au nombre total de clients, exprimé en pour cent.

Taux de réclamations [P155.1] :

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

Volume acheté en gros (ou acheté à d'autres services d'eau potable) :

Le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume comptabilisé :

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Ce volume n'inclut pas le volume vendu en gros.

Volume consommateurs sans comptage :

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume consommé autorisé :

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume de service du réseau :

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume mis en distribution :

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté) (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume produit :

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume vendu en gros (ou vendu à d'autres services d'eau potable) :

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

7.6. Présentation des moyens Régionaux



Région Nord Ouest

1, rue de la Fontainerie
BP 961
62 033 Arras Cedex
tél. : 03 21 24 58 58
fax : 03 21 24 58 85

5, rue Montaigne
BP 5
76 038 Rouen cedex 1
tél. : 02 32 76 60 00
fax : 03 35 70 61 62

contact@veoliaeau.fr

Région **Nord Ouest**

2 établissements : **Flandres-Artois-Picardie** et **Normandie**

ORGANISATION

Veolia Eau Nord Ouest regroupe **18** sociétés intervenant dans les domaines de l'eau et de l'assainissement:

Société des Eaux de Saint-Omer - Société des Eaux du Touquet - Société des Eaux de la Ville de Cambrai - Société des Eaux de Picardie - Société des Eaux et d'Assainissement de l'Oise - Sade Exploitations du Nord de la France - Société des Eaux de Douai - Compagnie des Eaux et de l'Ozone - Société des Eaux de Trouville, Deauville et Normandie (SETDN) - Société des Eaux de la Banlieue du Havre - Veolia Eau Exploitation Le Havre - SADE Exploitations Normandie - OTV Exploitation Rouennnaise - Compagnie Fermière de Services Publics - OTV Exploitations - Société des Eaux Industrielles de Port Jérôme - Veolia Eau / Compagnie Générale des Eaux.

937 contrats Délégation de Service Public (**512** pour l'Eau et **425** pour l'Assainissement), représentant près de **2 740** communes, sont gérés par:

2 Établissements Régionaux (Arras et Rouen)
25 sites locaux répartis sur 10 départements (Nord, Pas-de-Calais, Aisne, Oise, Somme, Calvados, Eure, Manche, Orne et Seine Maritime)
1 Centre Service Client (2 sites : Liévin et Rouen)

ACTIVITÉS

Eau Potable

1 222 000 Clients
3 149 000 habitants desservis
213 713 000 m³ d'eau distribués/an
34 833 km de conduites (hors branchements)

Assainissement des Collectivités

866 000 usagers
3 406 000 habitants desservis
251 673 000 m³ d'eau usée assainis
13 624 km de conduites (hors branchements)

Eaux Industrielles

- Prétraitement
- Traitement des Eaux de Process
- Traitement des Eaux Usées
- Recyclage de l'Eau
- Traitements de pointe (filtration membranaire)

MOYENS ET SAVOIR-FAIRE TECHNIQUES

Expertises Techniques pour :

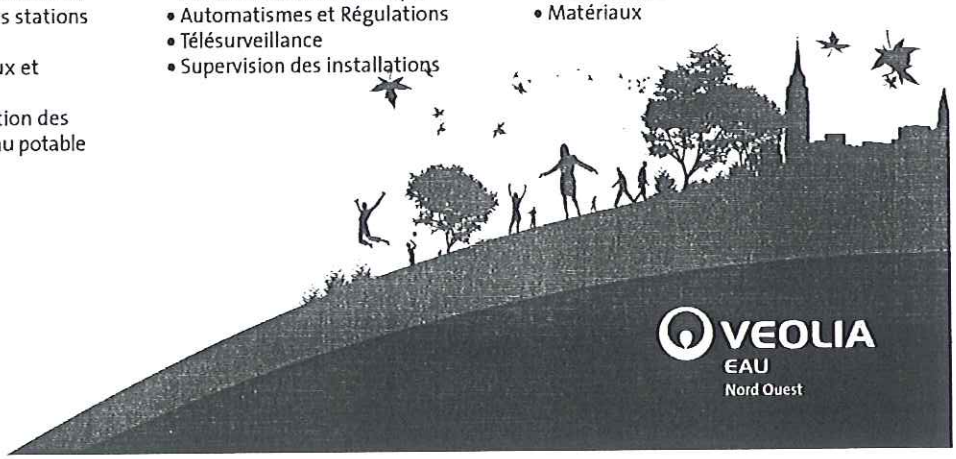
- Audits et études des améliorations des performances des réseaux d'eau
- Réhabilitation et amélioration du niveau de traitement des stations d'épuration
- Optimisation des réseaux et stations d'épuration
- Conception et optimisation des unités de traitement d'eau potable

Information Technique

- Système d'Information Géographique
- Logiciels de calculs hydrauliques et modélisation numérique
- Automatismes et Régulations
- Télésurveillance
- Supervision des installations

Laboratoires d'Analyses

- Eau Potable
- Eaux usées
- Physicochimie
- Bactériologie
- Matériaux



INSTALLATIONS (HORS INDUSTRIES)

1211 réservoirs de stockage d'eau

617 usines de production d'eau potable, dont **108** usines de traitement

543 stations d'épuration capables de traiter la pollution de **5 700 000** équivalent-habitants.

4 359 postes de relèvement en assainissement.

SERVICES CLIENTS

Nouveaux modes de paiement

- Prélèvement Bancaire à chaque facture ou mensuel
- Internet: www.veoliaeau.fr
- Carte Bancaire
- En Espèces sans frais supplémentaires dans tous les bureaux de Poste

contacts :

Normandie	**0 811 900 800**
Flandres-Artois-Picardie	**0 810 108 801**

(numéros Azur. Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe)

Système d'alerte téléphonique

Ce service constitue l'un des moyens de transmettre très rapidement aux populations concernées les informations essentielles concernant leur alimentation en eau en cas de situation de risque sanitaire majeur. En cas d'incident sur le réseau de distribution, jusqu'à 10 000 foyers peuvent être contactés en moins de 2 heures de manière sélective (rues ciblées, populations sensibles averties en priorité). Une seconde vague d'appels informe les usagers du retour à la normale. Les informations sont délivrées par téléphone en temps réel, 7 jours/7 avec:

- un message d'alerte qui prévient de l'incident et indique les précautions à prendre,
- des informations complémentaires en cours de crise,
- un message de retour à la normale en fin de crise.

Charte Service Client

Elle formalise les engagements de Veolia Eau vis à vis de ses clients, notamment en termes de disponibilité des services et de rapidité de réponse.

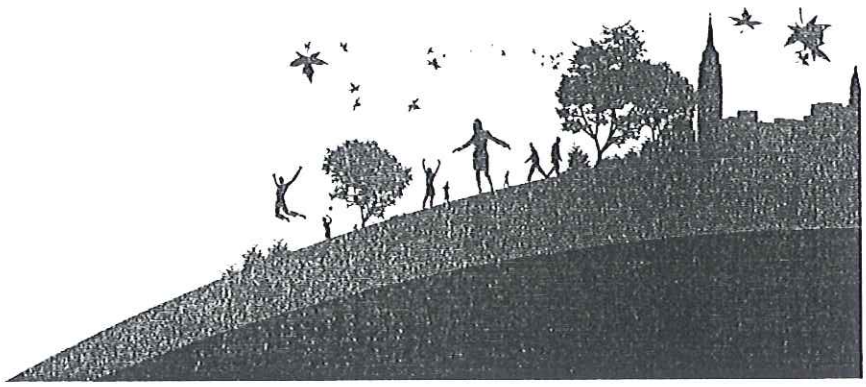
Internet

Depuis début 2002, les clients peuvent se connecter sur **www.veoliaeau.fr**, 24h/24 et 7j/7, le site internet de leur eau (qualité de l'eau, prix, informations, règlement en ligne de la facture, etc.)

DÉMARCHE QUALITÉ

Dès 2000, les **3** activités de Veolia Eau Nord Ouest, Production et Distribution d'Eau Potable, Collecte et Traitement des Eaux Usées, Accueil et Service aux clients ont été certifiées conformes à la Norme ISO 9002, puis ISO 9001 en 2002.

Depuis 2009, l'ensemble de la région Nord Ouest (toutes activités confondues) a obtenu la certification ISO 9001 (Système de Management Qualité). L'Établissement Flandres-Artois-Picardie (toutes activités confondues) a obtenu la certification ISO 14 001 en 2009. Celle de l'Établissement Normandie est en cours.
Par ailleurs, Veolia Eau s'engage avec les industriels dans des certifications OHSAS 18 001 et MASE pour le Management de la Sécurité.



Centre Nord & Aisne

Centre Nord & Aisne

Thierry Fauquet
Directeur

Parc du Pont Royal
251, avenue du Bois - Bât i
59 132 Lambersart
Tél : 03 20 63 84 85
Fax : 03 20 63 84 81

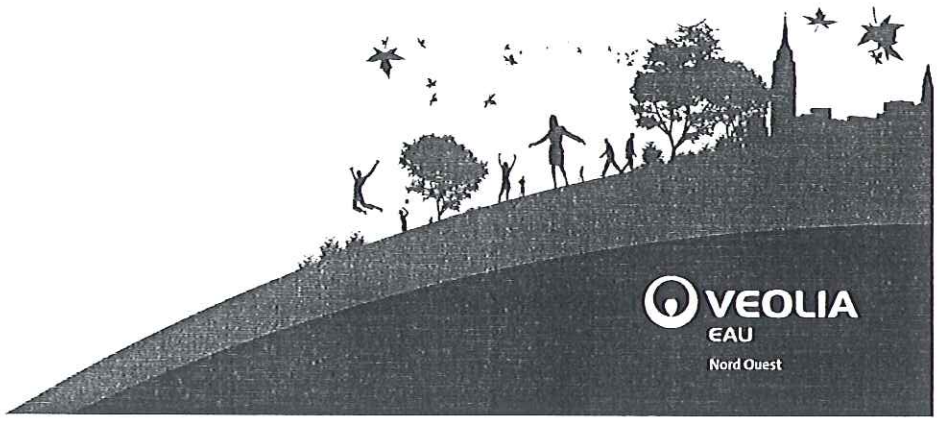
76 contrats de gestion déléguée:

- 41 en eau représentant 230 communes
- 35 en assainissement représentant 110 communes

130 000 clients : eau
145 000 usagers : assainissement
330 000 habitants : population desservie
24 000 000 m³ : volumes distribués
23 000 000 m³ : volumes assiette assainissement

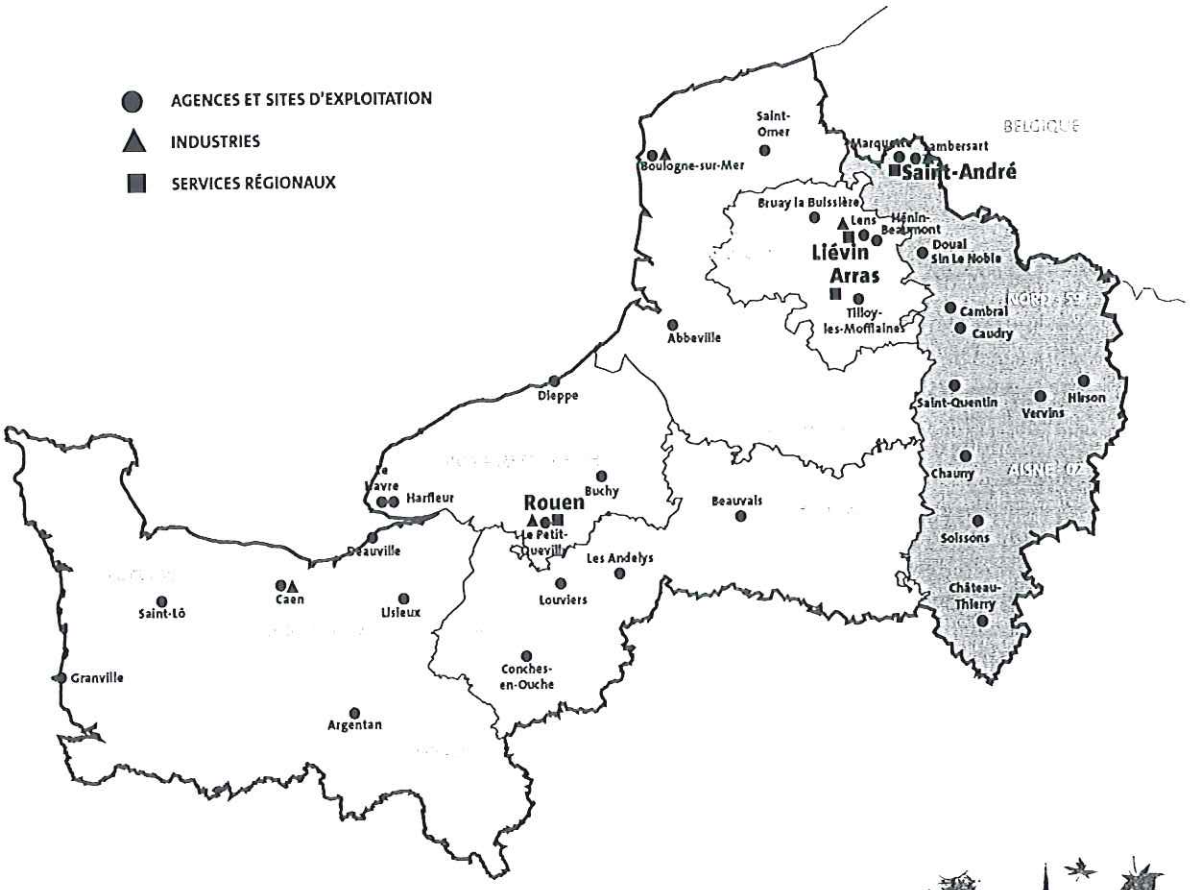
GESTION

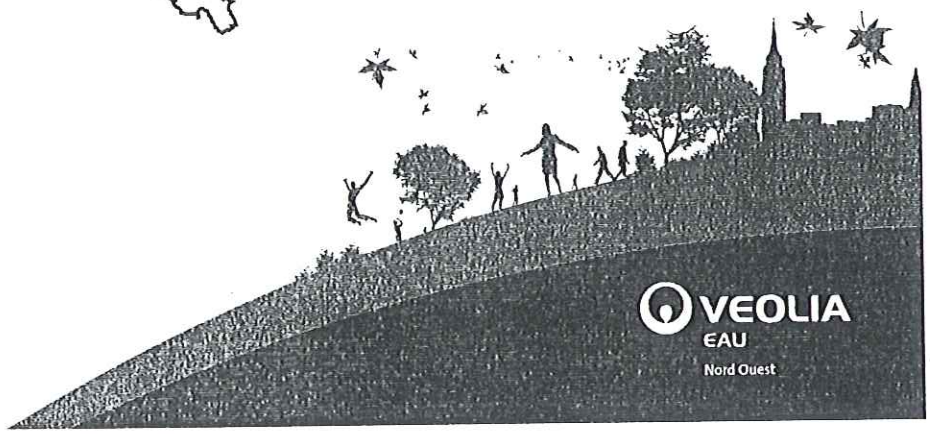
- 67 unités de production d'eau potable
- 10 usines de traitement d'eau potable
- 158 réservoirs d'eau potable (capacité totale : 42 500 m³)
- 44 stations d'épuration (1 340 000 équivalent-habitants)
- 6 stations d'épuration des eaux industrielles
- 12 mini-stations
- 4 unités mobiles de déshydratation des boues
- 515 postes de relèvement
- Autosurveillance des rejets chez les industriels: entretien et étalonnage, analyse et rapport d'autosurveillance
- Autosurveillance sur le réseau d'assainissement : entretien et étalonnage de débitmètres en réseau d'assainissement
- Bureau d'étude : mise en place de la Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)
- Entretien de disconnecteurs - poteaux d'incendie
- 4 350 km de conduites d'eau potable
- 2 225 km de réseaux d'assainissement



mai 2012

Centre Nord & Aisne





mai 2012



Apporter aux usagers et aux collectivités des réponses rapides et complètes à leurs questions

clientèle

LE SERVICE CLIENTÈLE RÉGIONAL

VEOLIA
EAU
Nord Ouest

CHIFFRES POUR 2011

2 sites
- Lillebonne (76)
- Rouen (76)

1 263 000 clients
2 682 appels/jour en moyenne
4 300 appels par jour de pointe
0,56 appel/client/an

697 281 appels

24 010 appels reçus pour les urgences (en dehors des horaires d'accueil clientèle)

Au niveau national, **2 616 005** connexions au site internet (**1 643 420** visiteurs pour **21 707 499** pages visitées)

100 campagnes d'alerte téléphonique à la suite d'incidents sur des réseaux importants de distribution d'eau potable.
41 764 foyers, soit **105 000** consommateurs contactés par téléphone.

6 789 communiqués d'information sur la réalisation de travaux d'exploitation par voie de presse locale, dépôt d'avis d'arrêt d'eau, téléphone, site internet-rubrique "travaux et incidents"

FACTURATION PÉRIODIQUE

1 263 000 clients
2 141 valorisations
2 807 322 factures émises (semestrielles ou trimestrielles)

FACTURATION PRESTATIONS SPÉCIFIQUES

2 454 clients
6 568 factures émises

AUTRES FACTURATIONS

109 489 factures de mise en service
104 983 factures de résiliation

REVERSEMENT AUX COLLECTIVITÉS

3 175 opérations de reversement

RECOUVREMENT

6 046 047 échéances d'encaissement

Missions

Au delà des missions classiques du service de gestion clientèle (tarification, facturation, recouvrement, reversement), le Centre Service Clientèle permet aux clients sans se déplacer en agence :

- d'effectuer la majorité de leurs démarches : souscrire ou résilier un abonnement, signaler une fuite, requérir la visite d'un technicien.
- de tout savoir sur l'eau et notamment se renseigner sur : les tarifs, les modes de paiement, la qualité de l'eau, un incident sur le réseau, les travaux réalisés ou en cours.
- d'être alertés et informés sur : des coupures d'eau à venir, le non-paiement d'une facture, le retard dans le règlement d'une facture, les travaux.

Les équipes

Le personnel du Service (85 chargés de clientèle encadrés par 6 responsables) a suivi une formation importante et diversifiée et dispose d'un équipement informatique de pointe permettant notamment l'identification immédiate du client et la prise de rendez-vous par cartographie informatisée.

Les agences assurent le service de proximité et restent au service des clients qui souhaitent néanmoins se déplacer.

www.service-client.veoliaeau.fr : le lien numérique

Les clients peuvent également se connecter sur **www.veoliaeau.fr** 24h/24 et 7j/7, le site internet de leur eau.

NOUVEAU !
www.mafacturedeau.fr
pour tout savoir sur votre facture d'eau

Aisne, Nord, Oise, Pas-de-Calais, Somme

VEOLIA EAU
0810 108 801
24h/24 - 7j/7*
PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE

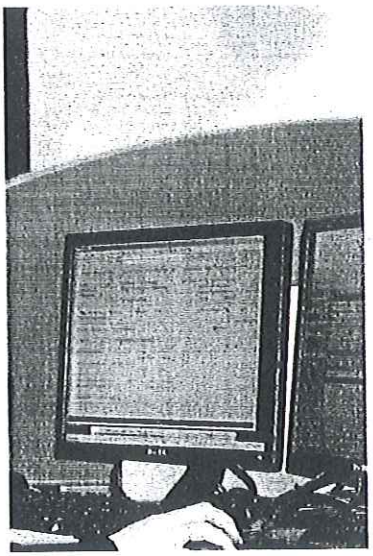
Calvados, Eure, Manche, Orne, Seine Maritime

VEOLIA EAU
0811 900 800
24h/24 - 7j/7*
PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE

Pour toute question relative à l'eau, l'assainissement ou à votre abonnement : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.

*** pour les urgences techniques.**





7.7. Autres annexes

Intitulé	Description	Nombre de pages

7.8. Renouvellement branchements

date	n°	rue	Type d'intervention	Natura	Observation
11/01/11	43	Conciliante (rue de)	Renouvellement de branchement	Plomb	
15/02/11	7	Ambar (rue François)	Renouvellement de branchement	PEBD	
17/03/11	14b	Pasteur (rue Louis)	Renouvellement de branchement	Fonte	
11/07/11	56	Beugnet (rue Casimir)	Renouvellement de branchement	Plomb	
19/09/11		Huit-mai 1945 (rue du)	Renouvellement de branchement	PEBD	
10/11/11	8	Barbusse (rue Henri)	Renouvellement de branchement	Plomb	
10/11/11	10	Barbusse (rue Henri)	Renouvellement de branchement	Plomb	
2011		Ambar (rue François)	Renouvellement de branchement	Plomb	38-33-37-31-32-30-21-19b-24-19-17-13b-22-13-04-01-03-07-7b-fait par la AXEO
2011		Pasteur (rue Louis)	Renouvellement de branchement	Plomb	15-16-12-10-08-38 fair par AXEO
2011		Hugo (rue Victor)	Renouvellement de branchement	Plomb	47-41-45-fait par AXEO
2011		Lamentin (rue Arthur)	Renouvellement de branchement	Plomb	38-36-34-10-44-42-40-32-30-28-26-24-20-18-14-09 06-04-07-03-01-02- fait par AXEO

7.9. Renouvellement vannes

date	n°	rue	Type d'intervention	RR RVR
03/01/11		Huit-mai 1945 (rue du)	Renouvellement de vanne	60
09/11/11		Delory (rue Gustave)	Renouvellement de vanne	60

7.10. Localisation des points d'autocontrôles

Localisation des points d'autocontrôle Veolia Eau

Contrat	PC/UP/ZD	Code ER	Code	Commune	Adresse	HS
W9210	PC	PC-DECHY	001	DECHY	FORAGE MARAIS DECHY F1	N
W9210	PC	PC-DECHY	002	DECHY	FORAGE MARAIS DECHY F2	N
W9210	UP	UP-DECHY	001	DECHY	STATION POMPAGE MARAIS DECHY	N
W9210	ZD	ZD-SIN	015	DECHY	MAIRIE, PLACE JEAN JAURES	N
W9210	ZD	ZD-SEDDEC	001	DECHY	HOPITAL DE DECHY	N
W9230	PC	PC-SIN	001	SIN LE NOBLE	STATION POMPAGE	N
W9230	UP	UP-SIN	001	SIN LE NOBLE	STATION POMPAGE	N
W9230	ZD	ZD-SIN	001	SIN LE NOBLE	POMPIER	N
W9230	ZD	ZD-SIN	004	SIN LE NOBLE	LES EPIS	N
W9230	ZD	ZD-SIN	005	SIN LE NOBLE	1038 RUE DE DOUAI	N

7.11. Rapport d'activité

mois	n°	rue	Type d'intervention	Fuite Cana	Fuite Bt	Nature	Mise à niveau B.A.C	RR RVR	BR NEUF	Manœuvre de vannes
janvier		Huit-mai 1945 (rue du)	Renouvellement de vanne			Fonte				5
janvier	59	Quatorze Juillet (place du)	Manque de pression							
janvier		Eiffel (rue Gustave)	Mise à niveau de bouche à clé (avec terrassement)							
janvier	43	Conciliante (rue de)	Renouvellement de branchement		20	Plomb				
janvier	1090	D'Arc (Boulevard Jeanne)	Mise à niveau de bouche à clé (avec terrassement)							
janvier		Eiffel (rue Gustave)	Remplacement compteur							
janvier		Quatre Septembre (avenue d	Reparation PI / BI							
janvier	40b	Rousseau (Waldeck)	Autre intervention							
janvier	83	Hippodrome (rue de l')	Pose nourrice avec compteur							
février		Carnot (place)	Détachement de branchement							
février	5	Jaurès (place jean)	Autre intervention							
février	56	Carnot (rue)	Mise à niveau de bouche à clé (simple)				1			
février	91	Rousseau (Waldeck)	Mise à niveau de bouche à clé (avec terrassement)							
février	7	Ambar (rue François)	Renouvellement de branchement		25	PEBD				2
février		Morel (rue)	Eau Rousse + Qualité d'eau		20	Plomb				
février		Saint-Venant (rue de)	Fermeture secteur							
mars		Gallois (rue Victor)	Pose nourrice avec compteur							
mars	14b	Pasteur (rue Louis)	Fermeture secteur							3
mars	14b	Pasteur (rue Louis)	Renouvellement de branchement		30	Fonte				
mars		Harrow (allée)	Remplacement compteur							
avril	14	Lamentin (rue Arthur)	Eau Rousse + Qualité d'eau						1	
mars	7 b	Moché (rue Alcide)	Branchement neuf							
avril	33	Moché (rue Alcide)	Réparation poste de comptage							
avril	15	Rousseau (rue Jean-Jacques	Fuite branchement		20	Plomb				
avril	624	Férin (rue de)	Manque de pression							
mai	11	Ferrer (rue Francisco)	Fuite canalisation	60		Fonte				4
mai	5	Cantin (rue de)	Branchement neuf						1	
mai	157	Saint-Quentin (rue de)	Remplacement fosse ou regard							
mai		Jaurès (place jean)	Détachement de branchement							
mai		Hugo (rue Victor)	Détachement de branchement							
mai		Masclet (rue)	Détachement de branchement							
mai	12	Pasteur (rue Louis)	Fuite canalisation	60		Fonte				
mai	14b	République (rue de la)	Fuite canalisation	50		Fonte				
mai		Egalité (rue de l')	Fuite canalisation	125		Fonte				
juin	1	Foveau (rue Victor)	Eau Rousse + Qualité d'eau							
juin	25b	Carnot (rue)	Fuite branchement		50	Pehd				
juillet	303	Gossuin (rue)	Fuite branchement		20					
juillet	23	Ambar (rue François)	Fuite branchement		20	Plomb				
juillet	56	Beugnet (rue Casimir)	Renouvellement de branchement		20	Plomb				
juillet	23	Leduc (rue Célestin)	Mise à niveau de bouche à clé (simple)							
juillet	10	Hugo (rue Victor)	Détachement de branchement		25	Pehd				
août	25	Weissensée (rue de)	Réparation poste de comptage							
août		Gambetta (rue Léon)	Pose compteurs							
août		Gambetta (rue Léon)	Fermeture secteur						1	
août		zac du luc	Branchement neuf		25	Pehd				
septembre	43	Carnot (rue)	Fuite branchement		25	Pehd				
septembre	43B	Carnot (rue)	Fuite branchement		25	Pehd				
septembre	1	Saint-Venant (rue de)	Détachement de branchement		40	Plomb				
septembre		Saint-Vaast (quai)	Mise à niveau de bouche à clé (avec terrassement)							
septembre	917	Polygone (rue du)								
septembre	3	Barbusse (rue Henri)	Mise à niveau de bouche à clé (avec terrassement)							
septembre	23	Cantin (rue de)	Réparation poste de comptage							
septembre		Huit-mai 1945 (rue du)	Renouvellement de branchement		25	PEBD				
septembre		Richard (rue Maurice)	Raccordement réseaux neuf			PVC				
septembre		Goulois (rue Florine)	Branchement neuf		25	Pehd			1	
septembre	16	Paix (rue de la)	Réparation poste de comptage							
septembre	3b	L'offre (rue de)	Fuite canalisation	50		Pehd				
septembre		Egalite (de l')	Fuite canalisation	125		Fonte				
septembre	23	Cantin (rue de)	Réparation poste de comptage							
octobre	56	République (rue de la)	Fuite branchement		25	Pehd				
octobre	98	Lille (rue de)	Fuite branchement		25	Pehd				
octobre	15	Jaurès (place jean)	Mise à niveau de bouche à clé (simple)							
octobre	15	Jaurès (place jean)	Mise à niveau de bouche à clé (simple)							3
novembre	15	Voltaire (rue)	Mise à niveau de bouche à clé (simple)							4
novembre		Egalité (rue de l')	Raccordement réseaux neuf			PVC				
novembre	18/20/24	Ghesquière (rue)	Manque de pression							
novembre		Delory (rue Gustave)	Renouvellement de vanne					60		4
novembre	6	Barbusse (rue Henri)	Renouvellement de branchement		20	Plomb				2
novembre	10	Barbusse (rue Henri)	Renouvellement de branchement		20	Plomb				
novembre	6	Rolland (rue Romain)	Mise à niveau de bouche à clé (simple)							
novembre	1	Voltaire (rue)	Fuite canalisation	50		Fonte				
septembre		Richard (rue Maurice)	Branchement neuf						1	
décembre		Ambar (rue François)	Fermeture secteur							
décembre		Ambar (rue François)	Fermeture secteur							
décembre	16b	République (rue de la)	Fuite branchement		20					
décembre		Pasteur (rue Louis)	Fermeture secteur							
décembre		Hugo (rue Victor)	Fermeture secteur							
décembre	3	d'Orves (rue Estienne)	Fuite branchement		20	Plomb				
décembre	150	Vouziers (rue de)	Mise à niveau de bouche à clé (avec terrassement)							
décembre	4	Barbusse (rue Henri)	Eau Rousse + Qualité d'eau							
juin	11	République (rue de la)	Branchement neuf		30	Pehd			1	
décembre		Ambar (rue François)	Renouvellement de branchement							
décembre		Pasteur (rue Louis)	Renouvellement de branchement							
décembre		Hugo (rue Victor)	Renouvellement de branchement							
décembre		Lamentin (rue Arthur)	Renouvellement de branchement							

7.12. Récapitulatif des interventions usines

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Pompage Dechy
Intervention réalisée le : 28/12/2021
Durée de l'intervention : 10H00

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☐
Autre ☑

Motif de l'intervention / Description de l'intervention

Déjaugeation à 10H00

remise en service de la P1 du F1
et P2 du F2.

POMPE DE SURFACE		POMPE IMMERGEE	
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=
HMR (lue au manomètre, pompe en marche)	=	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche)	=
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche)	=	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche)	=
HMT = HMR + HMA =		HMT = (1) + (2) =	
Volume (3) en m² :		Temps écoulé (4) en s :	
Débit = (3)/((4)*3600))m³/h			

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

Nom(s) et visa(s) :

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale

Typo-Artois Communication - 03 21 21 59 40 - www.typo-artois.fr

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Usine de production de DECHY

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☐
Autre ☐

Intervention réalisée le : 26/12/2011
Durée de l'intervention : de 16H à 17H 1H

Motif de l'intervention / Description de l'intervention

- Pression haut
- Remplacement des forages.

POMPE DE SURFACE		POMPE IMMERGEE	
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=
HMR (lue au manomètre, pompe en marche)	=	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche)	=
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche)	=	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche)	=
HMT = HMR + HMA =		HMT = (1) + (2) =	
Volume (3) en m³ :		Temps écoulé (4) en s :	
Débit = (3)/((4)*3600))m³/h			

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

D. MASIERO

Nom(s) et visa(s) :

M.V

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement

Typo-Artois Communication - 03 21 21 55 40 - www.typo-artois.fr

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Decby Pompage

Intervention réalisée le : 22.12.11

Durée de l'intervention :

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☐
Autre ☒

Motif de l'intervention / Description de l'intervention

Defaut tension au 8H45

Remise P1 du F1 et P2 du F2 en Service

POMPE DE SURFACE	POMPE IMMERGEE
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt) =	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt) =
HMR (lue au manomètre, pompe en marche) =	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche) =
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche) =	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche) =
HMT = HMR + HMA =	HMT = (1) + (2) =
Volume (3) en m² :	Temps écoulé (4) en s :
Débit = (3)/((4)*3600))m³/h	

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

Nom(s) et visa(s) :

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale

Typo-Artois Communication - 03 21 21 59 40 - www.typo-artois.fr

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Pompage de Dechy
Intervention réalisée le : 6/12/24
Durée de l'intervention :

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☐
Autre ☒

Motif de l'intervention / Description de l'intervention

Défusation à 91155.
remise en service de la P1 du F1 et P1 du F2.

POMPE DE SURFACE		POMPE IMMERGEE	
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=
HMR (lue au manomètre, pompe en marche)	=	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche)	=
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche)	=	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche)	=
HMT = HMR + HMA =		HMT = (1) + (2) =	
Volume (3) en m² :		Temps écoulé (4) en s :	
Débit = (3)/((4)*3600))m³/h			

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

Nom(s) et visa(s) :

DH

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement

Typo-Artois Communication - 03 21 21 59 40 - www.typo-artois.fr

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Pompage Decky

Intervention réalisée le : 29/11/2011

Durée de l'intervention :

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☐
Autre ☒

Motif de l'intervention / Description de l'intervention

Déclenchement à 14H40

Remise en service de la PA du FA et PE du FE

POMPE DE SURFACE		POMPE IMMERGEE	
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=
HMR (lue au manomètre, pompe en marche)	=	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche)	=
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche)	=	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche)	=
HMT = HMR + HMA =		HMT = (1) + (2) =	
Volume (3) en m³ :		Temps écoulé (4) en s :	
Débit = (3)/((4)*3600))m³/h			

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

Nom(s) et visa(s) :

DH

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale

Typo-Artois Communication - 03 21 21 59 40 - www.typo-artois.fr

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Pompage Dechet

Intervention réalisée le : 22/11/2021

Durée de l'intervention :

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☐
Autre ☐

Motif de l'intervention / Description de l'intervention

Défensation à 10h30 remise en service de la P1 du F1 et P1 du F2.

POMPE DE SURFACE		POMPE IMMERGEE	
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=
HMR (lue au manomètre, pompe en marche)	=	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche)	=
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche)	=	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche)	=
HMT = HMR + HMA =		HMT = (1) + (2) =	
Volume (3) en m² :		Temps écoulé (4) en s :	
Débit = (3)/((4)*3600))m³/h			

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

Nom(s) et visa(s) :

DH

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement

Typo-tirolo Communication - 03 21 21 59 40 - www.typo-artois.fr

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Pompage Dechy

Intervention réalisée le : 15/11/2021

Durée de l'intervention : à 16h00

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☐
Autre ☐

Motif de l'intervention / Description de l'intervention

- Déferisation remise en service de la P1 du F1 et P1 du F2

POMPE DE SURFACE	POMPE IMMERGEE
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt) =	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt) =
HMR (lue au manomètre, pompe en marche) =	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche) =
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche) =	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche) =
HMT = HMR + HMA =	HMT = (1) + (2) =
Volume (3) en m² :	Temps écoulé (4) en s :
Débit = (3)/((4)*3600))m³/h	

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

Nom(s) et visa(s) :

DH

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale

Typo-Artois Communication - 03 21 21 59 40 - www.typo-artois.fr

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Pompage de Dechy
Intervention réalisée le : 10/01/2021
Durée de l'intervention : à 10h00

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☐
Autre ☒

Motif de l'intervention / Description de l'intervention

- Déferisation remise en Service de la P1 du F1 et P1 du F2

POMPE DE SURFACE		POMPE IMMERGEE	
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=
HMR (lue au manomètre, pompe en marche)	=	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche)	=
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche)	=	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche)	=
HMT = HMR + HMA =		HMT = (1) + (2) =	
Volume (3) en m³ :		Temps écoulé (4) en s :	
Débit = (3)/((4)*3600))m³/h			

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

Nom(s) et visa(s) :

DM

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement

Typo-Artois Communication - 03 21 21 59 40 - www.typo-artois.fr

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Pompage Arlin

Intervention réalisée le : 07/03/21

Durée de l'intervention :

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☐
Autre ☐

2250

Motif de l'intervention / Description de l'intervention

→ Défaut (EDF, pression ...)
Le traitement système OK.

POMPE DE SURFACE		POMPE IMMERGEE	
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt)	=
HMR (lue au manomètre, pompe en marche)	=	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche)	=
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche)	=	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche)	=
HMT = HMR + HMA =		HMT = (1) + (2) =	
Volume (3) en m² :		Temps écoulé (4) en s :	
Débit = (3)/((4)*3600))m³/h			

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

Nom(s) et visa(s) : BD

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement

Typo-Artois Communication - 03 21 21 59 40 - www.typo-artois.fr

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Pompage Deches

Intervention réalisée le : 19/05/11

Durée de l'intervention :

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☒
Autre ☐

Motif de l'intervention / Description de l'intervention :

Maintenance Anti bélier, remise en Service RAS

POMPE DE SURFACE	POMPE IMMERGEE
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt) =	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt) =
HMR (lue au manomètre pompe en marche) =	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche) =
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche) =	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche) =
HMT = HMR + HMA =	HMT = (1) + (2) =

Volume (3) en m³ :	Temps écoulé (4) en s :

Débit = (3)/((4) * 3600)) m³/h

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations :

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

N° de traité :	Nom (s) et visa (s) :
Section comptable :	DH

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement

FICHE D'INTERVENTION ELECTROMECANIQUE

Site : Pompage Dechy

Intervention réalisée le : 20/04/11

Durée de l'intervention :

Maintenance préventive ☐
Maintenance corrective ☒
Autre ☐

0748

Motif de l'intervention / Description de l'intervention

Reparation Jupe KA cube N°2.

POMPE DE SURFACE	POMPE IMMERGEE
HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt) =	HGR (lue au manomètre, pompe à l'arrêt) =
HMR (lue au manomètre, pompe en marche) =	(1) Valeur lue au manomètre (pompe en marche) =
HMA (mesurée au décamètre, pompe en marche) =	(2) Différence de hauteur entre le niveau dynamique de l'eau et le manomètre (pompe en marche) =
HMT = HMR + HMA =	HMT = (1) + (2) =
Volume (3) en m² :	Temps écoulé (4) en s :
Débit = (3)/((4)*3600))m³/h	

Puissance aux bornes du moteur

Intensité	Phase 1	A	Phase 2	A	Phase 3	A
Tension	Phase 1-2	V	Phase 2-3	V	Phase 3-1	V

Observations

Mise à jour des documents qualité : Oui ☐ Non ☐
Modification du pilotage de l'installation : Oui ☐ Non ☐
Pompe(s) Index compteur horaire :

Nom(s) et visa(s) :

D K

HGR : Hauteur Géométrique de Refoulement
HMT : Hauteur Manométrique Totale
HMA : Hauteur Manométrique d'Aspiration
HMR : Hauteur Manométrique de Refoulement

Typo-Artois Communication - 03 21 59 40 - www.typo-artois.fr

7.13. Non-conformité

DELMOTTE, Franck

De: DELMOTTE, Franck

Envoyé: mercredi 25 mai 2011 17:36

À: 'ARS-NPDC-QUALITEEAU@ars.sante.fr'; Max.THEROUANNE@ars.sante.fr; Michel DUROUSSEAU; 'Jean-Jacques HERIN'; 'Idilly'; CHAUMONTET, Michel; PHILIPPS, Francois; LEFEVRE, Emilie; BOURGEOIS, Yves

Objet: RE: ALERTE IPLSED NORD - Dechy

Bonsoir,

Suite à votre message nous avons effectué de suite une purge du réseau concerné.
Nous allons effectuer de notre coté lundi prochain des analyses de contrôle avant compteur et au lavabo wc accueil, résultats que nos vous communiquerons dés réception.

Comme pour la NC de février 2011 à la MJC Douai nous ne voyons pas vraiment d'explication à ce problème.
Le point où a été prélevée la non conformité de la MJC de Douai ce situe à peu près à 5km (par les réseaux) de celui de Dechy.
Pouvez vous regarder de votre coté si il y a une augmentation des traces de HAP au niveau des prélèvements IPL, ce qui pourrait peut être provenir d'un lot de flaconnage défectueux ou vieillissant.
De même, pourriez-vous interroger IPL sur ses protocoles de prélèvement et nous les transmettre, comme évoqué lors de la réunion avec F Philipps des services techniques régionaux ?

Bonne réception !

F.DELMOTTE

De : ARS-NPDC-QUALITEEAU@ars.sante.fr [mailto:ARS-NPDC-QUALITEEAU@ars.sante.fr]
Envoyé : mardi 24 mai 2011 15:55
À : DELMOTTE, Franck
Cc : bhennebelle@siado.fr; Dimitri.ROUSSON@ars.sante.fr; Martial.DECOUVELAERE@ars.sante.fr
Objet : TR: ALERTE IPLSED NORD - Dechy

Bonjour,

De nouveau un dépassement pour ce paramètre sur votre secteur.
Avez-vous une explication ?
Un recontrôle devrait être réalisé prochainement.
cordialement,

Guillaume BINET
Agence Régionale de Santé du Nord - Pas-de-Calais
Pôle qualité des eaux

De : Admin.IPLNORD@ipl-groupe.fr [mailto:Admin.IPLNORD@ipl-groupe.fr]
Envoyé : mardi 24 mai 2011 15:17
À : ARS-NPDC-QUALITEEAU
Cc : frederic.barbillon@ipl-groupe.fr
Objet : ALERTE IPLSED NORD - Dechy

Le 24/05/2011 à 15h16

Madame,Monsieur,
Nous avons détecté qu'un de vos échantillons comportait un résultat dépassant le seuil d'alerte.

Sur l'echantillon **133852,** prélevé le 05/05/2011 à 10h46, l'analyse Benzo(a)pyrene (BAPYR) a été confirmée à 0.024 ug/l

Références du prélèvement :
EAU DE RESEAU, RUE C.LEDUC, RESTAURANT SCOLAIRE ACCUEIL WC LAVABO 3D1DECHY
59187 DECHY

psv ARS : **151837**

Cordialement,
IPL - Ipl-Groupe

10/05/2012

DELMOTTE, Franck

De: ARS-NPDC-QUALITEEAU@ars.sante.fr
Envoyé: jeudi 26 mai 2011 10:22
À: DELMOTTE, Franck; mdurousseau@nordnet.fr; jjherin@douaisis-agglo.com; ldilly@siado.fr; CHAUMONTET, Michel; PHILIPPS, Francois; LEFEVRE, Emilie; BOURGEOIS, Yves
Cc: Max.THEROUANNE@ars.sante.fr
Objet: RE: ALERTE IPLSED NORD - Dechy

Bonjour,

Nous allons interroger IPL sur ce point même si, à première vue, il ne me semble pas percevoir une quelconque augmentation des HAP parmi les analyses du contrôle sanitaire sur l'ensemble du département. En revanche, le fait que les 2 seuls dépassements de benzo[a]pyrène soient situés à proximité et rapprochés dans le temps me pose question : y a-t-il un lien hydraulique entre ces 2 points (même alimentation, interconnexion, ...). Dans ce cas une enquête au niveau de la ressource et une campagne de recherche plus poussée pourraient s'avérer intéressantes. Y a-t-il des points communs au niveau structurel : même type de matériau installé récemment au contact de l'eau, ou autre ?
Cordialement,

G. BINET

De : DELMOTTE, Franck [mailto:Franck.DELMOTTE@veoliaeau.fr]
Envoyé : mercredi 25 mai 2011 17:35
À : ARS-NPDC-QUALITEEAU; THEROUANNE, Max; Michel DUROUSSEAU; Jean-Jacques HERIN; ldilly; CHAUMONTET, Michel; PHILIPPS, Francois; LEFEVRE, Emilie; BOURGEOIS, Yves
Objet : RE: ALERTE IPLSED NORD - Dechy

Bonsoir,

Suite à votre message nous avons effectué de suite une purge du réseau concerné.
Nous allons effectuer de notre coté lundi prochain des analyses de contrôle avant compteur et au lavabo wc accueil, résultats que nos vous communiquerons dés réception.

Comme pour la NC de février 2011 à la MJC Douai nous ne voyons pas vraiment d'explication à ce problème. Le point où a été prélevée la non conformité de la MJC de Douai ce situe à peu près à 5km (par les réseaux) de celui de Dechy.
Pouvez vous regarder de votre coté si il y a une augmentation des traces de HAP au niveau des prélèvements IPL, ce qui pourrait peut être provenir d'un lot de flaconnage défectueux ou vieillissant.
De même, pourriez-vous interroger IPL sur ses protocoles de prélèvement et nous les transmettre, comme évoqué lors de la réunion avec F Philipps des services techniques régionaux ?

Bonne réception !

F.DELMOTTE

De : ARS-NPDC-QUALITEEAU@ars.sante.fr [mailto:ARS-NPDC-QUALITEEAU@ars.sante.fr]
Envoyé : mardi 24 mai 2011 15:55
À : DELMOTTE, Franck
Cc : bhennebelle@siado.fr; Dimitri.ROUSSON@ars.sante.fr; Martial.DECOUVELAERE@ars.sante.fr
Objet : TR: ALERTE IPLSED NORD - Dechy

Bonjour,

De nouveau un dépassement pour ce paramètre sur votre secteur.

Avez-vous une explication ?
Un recontrôle devrait être réalisé prochainement.
cordialement,

Guillaume BINET
Agence Régionale de Santé du Nord - Pas-de-Calais
Pôle qualité des eaux

De : Admin.IPLNORD@ipl-groupe.fr [mailto:Admin.IPLNORD@ipl-groupe.fr]
Envoyé : mardi 24 mai 2011 15:17
À : ARS-NPDC-QUALITEEAU
Cc : frederic.barbillon@ipl-groupe.fr
Objet : ALERTE IPLSED NORD - Dechy

Le 24/05/2011 à 15h16

Madame,Monsieur,
Nous avons détecté qu'un de vos échantillons comportait un résultat dépassant le seuil d'alerte.

Sur l'echantillon **133852**, prélevé le 05/05/2011 à 10h46, l'analyse Benzo(a)pyrene (BAPYR) a été confirmée à 0.024 ug/l

Références du prélèvement :
EAU DE RESEAU, RUE C.LEDUC, RESTAURANT SCOLAIRE ACCUEIL WC LAVABO 3D1DECHY
59187 DECHY

psv ARS : **151837**

Cordialement,
IPL - Ipl-Groupe

This e-mail transmission (message and any attached files) may contain information is proprietary, privileged and/or confidential to Veolia Environnement and/or its and is intended exclusively for the person(s) to whom it is addressed. If you are intended recipient, please notify the sender by return e-mail and delete all copi e-mail, including all attachments. Unless expressly authorized, any use, disclosu publication, retransmission or dissemination of this e-mail and/or of its attachm strictly prohibited.

Ce message electronique et ses fichiers attaches sont strictement confidentiels e contenir des elements dont Veolia Environnement et/ou l'une de ses entites affili proprietaires. Ils sont donc destines a l'usage de leurs seuls destinataires. S recu ce message par erreur, merci de le retourner a son emetteur et de le detruir toutes les pieces attachees. L'utilisation, la divulgation, la publication, la ou la reproduction non expressement autorisees de ce message et de ses pieces att sont interdites.

Résultat d'Analyse

Contrat: W9210 Dechy **Point de prélèvement :** **ZD-SIN-D01** Permanent DDASS PM Centre bourg 59170 DECHY **Code DDASS :** 059-0000001024 **Localisation exacte :**	**Unité gérant le point de prélèvement:** Ag. Douaisis **Laboratoire :** **Laboratoire PASTEUR** 8 rue du Professeur CALMETTE BP 245 59019 LILLE CEDEX
Programme : controle officiel **Date de prélèvement :** 05/05/2011 10:46:00	**Conformité:** **EAU NON CONFORME*** * :pour les paramètres analysés

Famille Microbiologiques

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Bactéries Coliformes		<= 0	<1 n/100ml	Méthode inconnue
Bact Revivifiables à 22°C 68h			<1 n/ml	Méthode inconnue
Bact Revivifiables à 36°C 44h			<1 n/ml	Méthode inconnue
E.Coli /100ml		<= 0	<1 n/100ml	Méthode inconnue
Entérocoques fécaux		<= 0	<1 n/100ml	Méthode inconnue

Famille Contexte environnemental

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Température de l'eau		<= 25	14,2 °C	Méthode inconnue

Famille Caractéristiques organolept.

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)			0 Qualitatif	Méthode inconnue
Turbidité		<= 2	0,1 NFU	Méthode inconnue
Couleur		<= 15	<1 mg/l Pt	Méthode inconnue
Odeur Saveur (0=RAS 1 sinon)		< 1	0 Qualitatif	Méthode inconnue

Famille Résiduel trt de désinfection

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Chlore libre			0,21 mg/l	Méthode inconnue
Chlore total	0 <		0,31 mg/l	Méthode inconnue

Famille Equilibre calco-carbonique

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
pH mesuré au labo		6,5 <= et <= 9	7,05 Unité pH	Méthode inconnue

Les résultats en gras italique et soulignés indiquent un dépassement de la (des) norme(s)
Les résultats soulignés indiquent un dépassement d'une valeur de vigilance

Famille Minéralisation

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Conductivité à 25°C		200 <= et <= 1100	927 µS/cm	Méthode inconnue

Famille Fer et manganèse

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Fer total		<= 200	<10 µg/l	Méthode inconnue

Famille Azotes et phosphores

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Ammonium		<= 0,1	<0,05 mg/l	Méthode inconnue
Nitrites		<= 0,5	<0,05 mg/l	Méthode inconnue

Famille Oligo-éléments et micropoll.

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Antimoine		<= 5	<5 µg/l	Méthode inconnue
Cadmium		<= 5	<1 µg/l	Méthode inconnue
Chrome total		<= 50	<5 µg/l	Méthode inconnue
Cuivre	<= 1	<= 2	0,019 mg/l	Méthode inconnue
Nickel		<= 20	<5 µg/l	Méthode inconnue
Plomb	<= 10	<= 25	<5 µg/l	Méthode inconnue

Famille Composés organohalogénés volat

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Chlorure de vinyl monomère		<= 0,5	<0,5 µg/l	Méthode inconnue

Famille Hydrocarb.Polycycl.Aromatiques

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs			0,057 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(1,12)pérylène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Fluoranthène			<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(3,4)fluoranthène		<= 0,1	0,017 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(11,12)fluoranthène		<= 0,1	0,016 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(a)pyrène		<= 0,01	*0,024* µg/l	Méthode inconnue
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Hydroca.polycycl.arom. 4snb nx		<= 0,1	0.033 µg/l	Méthode inconnue

Famille Divers micropolluants organ.

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Acrylamide		<= 0,1	<0,1 µg/l	Méthode inconnue
Epichlorohydrine		<= 0,1	<0,1 µg/l	Méthode inconnue

Commentaire préleveur :	Commentaire Laboratoire : @Import Automatique@ Commentaire DDASS :

Les résultats en gras italique et soulignés indiquent un dépassement de la (des) norme(s)
Les résultats soulignés indiquent un dépassement d'une valeur de vigilance

Résultat d'Analyse

Contrat: W9210 Dechy **Point de prélèvement :** **ZD-SIN-D06** Permanent Point mobile 59170 DECHY **Code DDASS :** - **Localisation exacte :**	**Unité gérant le point de prélèvement:** Ag. Douaisis **Laboratoire :** **Labo. Région Flandres Artois** 1 rue de la Fontainerie 62033 Arras Cédex
Programme : SUIVI NON CONFORMITE **Date de prélèvement :** 30/05/2011 09:05:00	**Conformité:** EAU CONFORME

Famille Caractéristiques organolept.

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Turbidité		<= 2	<0.2 NFU	NF T90-033 (1985)

Famille Résiduel trt de désinfection

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Chlore libre			mg/l	Mesure sur site
Chlore total	0 <		mg/l	Mesure sur site

Commentaire préleveur : avant compteur restaurant scolaire rue leduc à Dechy	**Commentaire Laboratoire :** avant compteur restaurant scolaire rue leduc à Dechy **Commentaire DDASS :**

Les résultats en gras italique et soulignés indiquent un dépassement de la (des) norme(s)
Les résultats soulignés indiquent un dépassement d'une valeur de vigilance

Résultat d'Analyse

Contrat: W9210 Dechy **Point de prélèvement :** **ZD-SIN-D06** Permanent Point mobile 59170 DECHY **Code DDASS :** - **Localisation exacte :**	**Unité gérant le point de prélèvement:** Ag. Douaisis **Laboratoire :** **Laboratoire Central GdE** Immeuble "le DUFY" 1 place de Turenne 94417 SAINT MAURICE CEDEX
Programme : SUIVI NON CONFORMITE **Date de prélèvement :** 30/05/2011 09:05:00	**Conformité:** **EAU CONFORME**

Famille Hydrocarb.Polycycl.Aromatiques

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs			0 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Benzo(1,12)pérylène		<= 0,1	<0.01 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Fluoranthène			0.006 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Benzo(3,4)fluoranthène		<= 0,1	<0.002 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Benzo(11,12)fluoranthène		<= 0,1	<0.002 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Benzo(a)pyrène		<= 0,01	<0.002 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène		<= 0,1	<0.01 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx		<= 0,1	0 µg/l	

Commentaire préleveur : avant compteur restaurant scolaire rue leduc à Dechy	**Commentaire Laboratoire :** avant compteur restaurant scolaire rue leduc à Dechy **Commentaire DDASS :**

Les résultats en gras italique et soulignés indiquent un dépassement de la (des) norme(s)
Les résultats soulignés indiquent un dépassement d'une valeur de vigilance

Résultat d'Analyse

Contrat: W9210 Dechy **Point de prélèvement :** **ZD-SIN-D06** Permanent Point mobile 59170 DECHY **Code DDASS :** - **Localisation exacte :**	**Unité gérant le point de prélèvement:** Ag. Douaisis **Laboratoire :** **Labo. Région Flandres Artois** 1 rue de la Fontainerie 62033 Arras Cédex
Programme : SUIVI NON CONFORMITE **Date de prélèvement :** 30/05/2011 09:20:00	**Conformité:** **EAU CONFORME**

Famille Caractéristiques organolept.

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Turbidité		<= 2	<0.2 NFU	NF T90-033 (1985)

Famille Résiduel trt de désinfection

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Chlore libre			mg/l	Mesure sur site
Chlore total	0 <		mg/l	Mesure sur site

Commentaire préleveur : restaurant scolaire accueil wc lavabo rue leduc à Dechy	**Commentaire Laboratoire :** restaurant scolaire accueil wc lavabo rue leduc à Dechy **Commentaire DDASS :**

Les résultats en gras italique et soulignés indiquent un dépassement de la (des) norme(s)
Les résultats soulignés indiquent un dépassement d'une valeur de vigilance

Résultat d'Analyse

Contrat: W9210 Dechy **Point de prélèvement :** **ZD-SIN-D06** Permanent Point mobile 59170 DECHY **Code DDASS :** **Localisation exacte :**	**Unité gérant le point de prélèvement:** Ag. Douaisis **Laboratoire :** **Laboratoire Central GdE** Immeuble "le DUFY" 1 place de Turenne 94417 SAINT MAURICE CEDEX
Programme : SUIVI NON CONFORMITE **Date de prélèvement :** 30/05/2011 09:20:00	**Conformité:** **EAU CONFORME**

Famille Hydrocarb.Polycycl.Aromatiques

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs			0 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Benzo(1,12)pérylène		<= 0,1	<0.01 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Fluoranthène			0.005 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Benzo(3,4)fluoranthène		<= 0,1	<0.002 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Benzo(11,12)fluoranthène		<= 0,1	<0.002 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Benzo(a)pyrène		<= 0,01	<0.002 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène		<= 0,1	<0.01 µg/l	NF EN ISO 17993 (2004)
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx		<= 0,1	0 µg/l	

Commentaire préleveur : restaurant scolaire accueil wc lavabo rue leduc à Dechy	**Commentaire Laboratoire :** restaurant scolaire accueil wc lavabo rue leduc à Dechy **Commentaire DDASS :**

Les résultats en gras italique et soulignés indiquent un dépassement de la (des) norme(s)
Les résultats soulignés indiquent un dépassement d'une valeur de vigilance

Résultat d'Analyse

Contrat: W9210 Dechy Point de prélèvement : **ZD-SIN-D01** Permanent DDASS PM Centre bourg 59170 DECHY **Code DDASS :** 059-0000001024 **Localisation exacte :**	**Unité gérant le point de prélèvement:** Ag. Douaisis **Laboratoire :** **Laboratoire PASTEUR** 8 rue du Professeur CALMETTE BP 245 59019 LILLE CEDEX
Programme : controle officiel **Date de prélèvement :** 01/06/2011 11:10:00	**Conformité:** **EAU CONFORME**

Famille Contexte environnemental

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Température de l'eau		<= 25	15,7 °C	Méthode inconnue

Famille Caractéristiques organolept.

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)			0 Qualitatif	Méthode inconnue
Odeur Saveur (0=RAS 1 sinon)		< 1	0 Qualitatif	Méthode inconnue

Famille Résiduel trt de désinfection

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Chlore libre			0,19 mg/l	Méthode inconnue
Chlore total	0 <		0,28 mg/l	Méthode inconnue

Famille Hydrocarb.Polycycl.Aromatiques

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs			<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(1,12)pérylène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Fluoranthène			<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(3,4)fluoranthène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(11,12)fluoranthène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(a)pyrène		<= 0,01	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx		<= 0,1	0 µg/l	Méthode inconnue

Les résultats en gras italique et soulignés indiquent un dépassement de la (des) norme(s)
Les résultats soulignés indiquent un dépassement d'une valeur de vigilance

Commentaire préleveur :	Commentaire Laboratoire : @Import Automatique@ Commentaire DDASS :

Résultat d'Analyse

Contrat: W9210 Dechy Point de prélèvement : ZD-SIN-D01 Permanent DDASS PM Centre bourg 59170 DECHY Code DDASS : 059-0000001024 Localisation exacte :	Unité gérant le point de prélèvement: Ag. Douaisis Laboratoire : Laboratoire PASTEUR 8 rue du Professeur CALMETTE BP 245 59019 LILLE CEDEX
Programme : controle officiel Date de prélèvement : 01/06/2011 11:30:00	Conformité: EAU CONFORME

Famille Contexte environnemental

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Température de l'eau		<= 25	15,4 °C	Méthode inconnue

Famille Caractéristiques organolept.

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)			0 Qualitatif	Méthode inconnue
Odeur Saveur (0=RAS 1 sinon)		< 1	0 Qualitatif	Méthode inconnue

Famille Résiduel trt de désinfection

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Chlore libre			0,23 mg/l	Méthode inconnue
Chlore total	0 <		0,34 mg/l	Méthode inconnue

Famille Hydrocarb.Polycycl.Aromatiques

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs			<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(1,12)pérylène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Fluoranthène			<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(3,4)fluoranthène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(11,12)fluoranthène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(a)pyrène		<= 0,01	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx		<= 0,1	0 µg/l	Méthode inconnue

Les résultats en gras italique et soulignés indiquent un dépassement de la (des) norme(s)
Les résultats soulignés indiquent un dépassement d'une valeur de vigilance

Commentaire préleveur :	Commentaire Laboratoire : @Import Automatique@ Commentaire DDASS :

Famille Minéralisation

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Conductivité à 25°C		200 <= et <= 1100	980 µS/cm	Méthode inconnue

Famille Fer et manganèse

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Fer total		<= 200	<10 µg/l	Méthode inconnue

Famille Azotes et phosphores

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Ammonium		<= 0,1	<0,05 mg/l	Méthode inconnue
Nitrites		<= 0,5	<0,05 mg/l	Méthode inconnue

Famille Oligo-éléments et micropoll.

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Antimoine		<= 5	<5 µg/l	Méthode inconnue
Cadmium		<= 5	<1 µg/l	Méthode inconnue
Chrome total		<= 50	11 µg/l	Méthode inconnue
Cuivre	<= 1	<= 2	0,017 mg/l	Méthode inconnue
Nickel		<= 20	<5 µg/l	Méthode inconnue
Plomb	<= 10	<= 25	<5 µg/l	Méthode inconnue

Famille Composés organohalogénés volat

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Chlorure de vinyl monomère		<= 0,5	<0,5 µg/l	Méthode inconnue

Famille Hydrocarb.Polycycl.Aromatiques

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Benzo(1,12)pérylène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Fluoranthène			<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(3,4)fluoranthène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(11,12)fluoranthène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Benzo(a)pyrène		<= 0,01	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx		<= 0,1	<0,005 µg/l	Méthode inconnue

Famille Divers micropolluants organ.

Paramètre	Vigilance	Norme	Résultat	Méthode
Acrylamide		<= 0,1	<0,1 µg/l	Méthode inconnue
Epichlorohydrine		<= 0,1	<0,1 µg/l	Méthode inconnue

Commentaire préleveur :	Commentaire Laboratoire : @Import Automatique@ Commentaire DDASS :

Les résultats en gras italique et soulignés indiquent un dépassement de la (des) norme(s)
Les résultats soulignés indiquent un dépassement d'une valeur de vigilance

DELMOTTE, Franck

De: ARS-NPDC-QUALITEEAU@ars.sante.fr
Envoyé: lundi 20 juin 2011 18:01
À: BOURGEOIS, Yves; DELMOTTE, Franck
Cc: Max.THEROUANNE@ars.sante.fr; Jerome.MINATEL@ars.sante.fr; Guillaume.BINET@ars.sante.fr
Objet: DECHY - recontrôles suite à un dépassement en Benzo(a)pyrène
Pièces jointes: bulletinL141991_v1.pdf; bulletinL141989_v1.pdf

Messieurs,

Veuillez trouver les résultats des recontrôles effectués suite au dépassement de la limite de qualité fixée pour le BENZO(A)PYRENE détecté sur le réseau de DECHY au restaurant scolaire sis rue C. Leduc.

Ces résultats montrent un retour de l'eau distribuée à une qualité satisfaisante.

Avez-vous réussi à déterminer l'origine du benzo(a)pyrène ?

Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de ma considération distinguée.

Le responsable du Pôle Qualité des Eaux,
Max THEROUANNE

Affaire suivie par :
M. ROUSSON

De : Service.Client.Nord [mailto:Service.Client.Nord@ipl-groupe.fr]
Envoyé : lundi 20 juin 2011 17:20
À : ARS-NPDC-QUALITEEAU
Cc : anne.le-minor@ipl-groupe.fr; ARS5962@ipl-groupe.fr; audrey.vanhille@ipl-groupe.fr; david.attali@ipl-groupe.fr; eric.ready@ipl-groupe.fr; BINET, Guillaume; MINATEL, Jérôme; Laurent.Sulmon@ipl-groupe.fr; THEROUANNE, Max
Objet : RE: EDCH 59 - recontrôles à DECHY

Bonjour,
Les prélèvements ont bien été effectués, voici donc les bulletins d'analyses.

Cordialement
Edith Dominik
Service Client

IPL santé, environnement durables Nord
1 rue du Professeur Calmette
59046 Lille Cedex
Tel : 03 20 87 77 27 - Fax : 03 59 31 74 77 - E-mail : service.client.nord@ipl-groupe.fr

Pour vos demandes de devis:
Tel : 03 20 87 71 37 - Fax : 03 59 31 74 59 - E-mail : devis.nord@ipl-groupe.fr
http://www.ipl-groupe.fr

ipl santé, environnement durables
Nord
Filiale de l'Institut Pasteur de Lille

Secteur Eaux et Environnement et pathologie végétale
Laboratoire accrédité par la section essai du COFRAC sous les numeros 1-2202 (L) et 1-2203 (G).

RAPPORT D'ESSAI concernant l'échantillon 141991

Edition n° 1 Page 1 / 1
Bon de commande : 2011-EDCH-REC-59-093
No Analyse ARS : 152977 No Prel. ARS : 152977
Prélevé par : Ipl Sed Nord (S.Boerez) le 01/06/2011 à 11H30

cofrac ESSAIS
Portées disponibles sur www.cofrac.fr

Département : 59
Commune : DECHY
569B 3D1DECHY
EAU DE RESEAU
POINT MOBILE
No : 1024 3D1DECHY
PHARMACIE RENARD
Remarques :
6 RUE MAURICE RICHARD
Traitements : JAVEL = CHLORE

ARS NPDC Departement Sante environnement
Pole qualite des eaux
556 avenue Willy brandt

59777 EURALILLE

Reçu le 01/06/2011 (L) à 17H00
Début des essais le 01/06/2011

T = mesure de terrain
L = mesure du laboratoire de Lille
G = mesure du laboratoire de Gravelines
O = mesure du laboratoire de Loos-en-Gohelle
* = mesure sous accréditation

Paramètre	Méthode	Résultat	Unité	Réf. qualité / valeurs guides	limites qualité / val. impératives
HYDROCARBURES POLYAROMATIQUES					
HYDROCARB. POLYCYCLIQUES					
Fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		
Benzo(b)fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Benzo(k)fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Benzo(a)pyrene	NF EN ISO 17993	L <0.005	ug/l		≤ 0.01
Benzo(ghi)perylene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Indeno (1,2,3-cd) pyrene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Somme des HPA detectes	Calcul	L <0.005	ug/l		
AUTRES ANALYSES					
DESINFECTANTS RESIDUELS					
Chlore libre Terrain	NF EN ISO 7393-2	*T 0.23	mg/l		
Chlore total Terrain	NF EN ISO 7393-2	*T 0.34	mg/l		
TEMPERATURES					
Temperature de l'eau	Sonde multiparametres	*T 15.4	degres C	≤ 25	
ESSAIS ORGANOLEPTIQUES					
Aspect	Examen visuel	L Limpide	.		
Odeur/ saveur	Examen olfactif	L Absence	.		

A Lille, le 11/06/2011 Le Chef de Laboratoire,

A. LE MINOR

L'accréditation du COFRAC atteste de la compétence des laboratoires pour les seuls essais couverts par l'accréditation, qui sont identifiés par le symbole *.
La reproduction de ce rapport d'analyse n'est autorisée que sous la forme d'un fac-simile photographique intégral. Ce document comporte 1 page et 0 annexe.
Les incertitudes ne sont pas prises en compte dans les déclarations de conformité et sont disponibles sur demande. Ce rapport d'essai ne concerne que les objets soumis aux analyses.

ipl santé, environnement durables

Nord
Filiale de l'Institut Pasteur de Lille

Secteur Eaux et Environnement et pathologie végétale
Laboratoire accrédité par la section essai du COFRAC sous les numéros 1-2202 (L) et 1-2203 (G).

RAPPORT D'ESSAI concernant l'échantillon 141991

Edition n° 1 Page 1 / 1
Bon de commande : 2011-EDCH-REC-59-093
No Analyse ARS : 152977 No Prel. ARS : 152977
Prélevé par : Ipl Sed Nord (S.Boerez) le 01/06/2011 à 11H30

cofrac ESSAIS
Portées disponibles sur www.cofrac.fr

Département : 59
Commune : DECHY
569B 3D1DECHY
EAU DE RESEAU
POINT MOBILE
No : 1024 3D1DECHY
PHARMACIE RENARD
Remarques :
6 RUE MAURICE RICHARD
Traitements : JAVEL = CHLORE

SADE ENF
1 RUE DE LA FONTAINERIE
BP 30961
ARRAS
62033 ARRAS CEDEX

Reçu le 01/06/2011 (L) à 17H00
Début des essais le 01/06/2011

T = mesure de terrain
L = mesure du laboratoire de Lille
G = mesure du laboratoire de Gravelines
O = mesure du laboratoire de Loos-en-Gohelle
* = mesure sous accréditation

Paramètre	Méthode	Résultat	Unité	Réf. qualité / valeurs guides	limites qualité / val. impératives
HYDROCARBURES POLYAROMATIQUES					
HYDROCARB. POLYCYCLIQUES					
Fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		
Benzo(b)fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Benzo(k)fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Benzo(a)pyrene	NF EN ISO 17993	L <0.005	ug/l		≤ 0.01
Benzo(ghi)perylene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Indeno (1,2,3-cd) pyrene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Somme des HPA detectes	Calcul	L <0.005	ug/l		
AUTRES ANALYSES					
DESINFECTANTS RESIDUELS					
Chlore libre Terrain	NF EN ISO 7393-2	*T 0.23	mg/l		
Chlore total Terrain	NF EN ISO 7393-2	*T 0.34	mg/l		
TEMPERATURES					
Temperature de l'eau	Sonde multiparametres	*T 15.4	degres C	≤ 25	
ESSAIS ORGANOLEPTIQUES					
Aspect	Examen visuel	L Limpide	.		
Odeur/ saveur	Examen olfactif	L Absence	.		

A Lille, le 11/06/2011 Le Chef de Laboratoire,

A. LE MINOR

L'accréditation du COFRAC atteste de la compétence des laboratoires pour les seuls essais couverts par l'accréditation, qui sont identifiés par le symbole *.
La reproduction de ce rapport d'analyse n'est autorisée que sous la forme d'un fac-similé photographique intégral. Ce document comporte 1 page et 0 annexe.
Les incertitudes ne sont pas prises en compte dans les déclarations de conformité et sont disponibles sur demande. Ce rapport d'essai ne concerne que les objets soumis aux analyses.

ipl santé, environnement durables

Nord
Filiale de l'Institut Pasteur de Lille

Secteur Eaux et Environnement et pathologie végétale
Laboratoire accrédité par la section essai du COFRAC sous les numeros 1-2202 (L) et 1-2203 (G).

RAPPORT D'ESSAI concernant l'échantillon 141989

Edition n° 1 Page 1 / 1
Bon de commande : 2011-EDCH-REC-59-093
No Analyse ARS : 152976 No Prel. ARS : 152976
Prélevé par : Ipl Sed Nord (S.Boerez) le 01/06/2011 à 11H10

cofrac ESSAIS
Portées disponibles sur www.cofrac.fr

Département : 59
Commune : DECHY
569B 3D1DECHY
EAU DE RESEAU
POINT MOBILE
No : 1024 3D1DECHY
REST.SCOLAIRE
Remarques :
RUE C.LEDUC - LAVABO WC ACCUEIL
Traitements : JAVEL = CHLORE

ARS NPDC Departement Sante environnement
Pole qualite des eaux
556 avenue Willy brandt

59777 EURALILLE

Reçu le 01/06/2011 (L) à 17H00
Début des essais le 01/06/2011

T = mesure de terrain
L = mesure du laboratoire de Lille
G = mesure du laboratoire de Gravelines
O = mesure du laboratoire de Loos-en-Gohelle
* = mesure sous accréditation

Paramètre	Méthode	Résultat	Unité	Réf. qualité / valeurs guides	limites qualité / val. impératives
HYDROCARBURES POLYAROMATIQUES					
HYDROCARB. POLYCYCLIQUES					
Fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		
Benzo(b)fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Benzo(k)fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Benzo(a)pyrene	NF EN ISO 17993	L <0.005	ug/l		≤ 0.01
Benzo(ghi)perylene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Indeno (1,2,3-cd) pyrene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Somme des HPA detectes	Calcul	L <0.005	ug/l		
AUTRES ANALYSES					
DESINFECTANTS RESIDUELS					
Chlore libre Terrain	NF EN ISO 7393-2	*T 0.19	mg/l		
Chlore total Terrain	NF EN ISO 7393-2	*T 0.28	mg/l		
TEMPERATURES					
Temperature de l'eau	Sonde multiparametres	*T 15.7	degres C	≤ 25	
ESSAIS ORGANOLEPTIQUES					
Aspect	Examen visuel	L Limpide	.		
Odeur/ saveur	Examen olfactif	L Absence	.		

A Lille, le 11/06/2011 Le Chef de Laboratoire,

A. LE MINOR

L'accréditation du COFRAC atteste de la compétence des laboratoires pour les seuls essais couverts par l'accréditation, qui sont identifiés par le symbole *.
La reproduction de ce rapport d'analyse n'est autorisée que sous la forme d'un facsimile photographique intégral. Ce document comporte 1 page et 0 annexe.
Les incertitudes ne sont pas prises en compte dans les déclarations de conformité et sont disponibles sur demande. Ce rapport d'essai ne concerne que les objets soumis aux analyses.

IPL santé environnement durables Nord
1, rue du Professeur Calmette
59046 Lille cedex

tél. +33 (0)3 20 87 77 27
fax +33 (0)3 59 31 74 77
service.client.nord@ipl-groupe.fr

www.ipl-groupe.fr

Laboratoire de référence agréé pour l'analyse des eaux et pour la pathologie végétale

ipl santé, environnement durables

Nord
Filiale de l'Institut Pasteur de Lille

Secteur Eaux et Environnement et pathologie végétale
Laboratoire accrédité par la section essai du COFRAC sous les numeros 1-2202 (L) et 1-2203 (G).

RAPPORT D'ESSAI concernant l'échantillon 141989

Edition n° 1 Page 1 / 1
Bon de commande : 2011-EDCH-REC-59-093
No Analyse ARS : 152976 No Prel. ARS : 152976
Prélevé par : Ipl Sed Nord (S.Boerez) le 01/06/2011 à 11H10

cofrac ESSAIS
Portées disponibles sur www.cofrac.fr

Département : 59
Commune : DECHY
569B 3D1DECHY
EAU DE RESEAU
POINT MOBILE
No : 1024 3D1DECHY
REST.SCOLAIRE
Remarques :
RUE C.LEDUC - LAVABO WC ACCUEIL
Traitements : JAVEL = CHLORE

SADE ENF
1 RUE DE LA FONTAINERIE
BP 30961
ARRAS
62033 ARRAS CEDEX

Reçu le 01/06/2011 (L) à 17H00
Début des essais le 01/06/2011

T = mesure de terrain
L = mesure du laboratoire de Lille
G = mesure du laboratoire de Gravelines
O = mesure du laboratoire de Loos-en-Gohelle
* = mesure sous accréditation

Paramètre	Méthode	Résultat	Unité	Réf. qualité / valeurs guides	limites qualité / val. impératives
HYDROCARBURES POLYAROMATIQUES					
HYDROCARB. POLYCYCLIQUES					
Fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		
Benzo(b)fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Benzo(k)fluoranthene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Benzo(a)pyrene	NF EN ISO 17993	L <0.005	ug/l		≤ 0.01
Benzo(ghi)perylene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Indeno (1,2,3-cd) pyrene	NF EN ISO 17993	*L <0.005	ug/l		≤ 0.1
Somme des HPA detectes	Calcul	L <0.005	ug/l		
AUTRES ANALYSES					
DESINFECTANTS RESIDUELS					
Chlore libre Terrain	NF EN ISO 7393-2	*T 0.19	mg/l		
Chlore total Terrain	NF EN ISO 7393-2	*T 0.28	mg/l		
TEMPERATURES					
Temperature de l'eau	Sonde multiparametres	*T 15.7	degres C	≤ 25	
ESSAIS ORGANOLEPTIQUES					
Aspect	Examen visuel	L Limpide	.		
Odeur/ saveur	Examen olfactif	L Absence	.		

A Lille, le 11/06/2011

Le Chef de Laboratoire,

A. LE MINOR

L'accréditation du COFRAC atteste de la compétence des laboratoires pour les seuls essais couverts par l'accréditation, qui sont identifiés par le symbole *.
La reproduction de ce rapport d'analyse n'est autorisée que sous la forme d'un fac-similé photographique intégral. Ce document comporte 1 page et 0 annexe.
Les incertitudes ne sont pas prises en compte dans les déclarations de conformité et sont disponibles sur demande. Ce rapport d'essai ne concerne que les objets soumis aux analyses.

7.14. Autres annexes