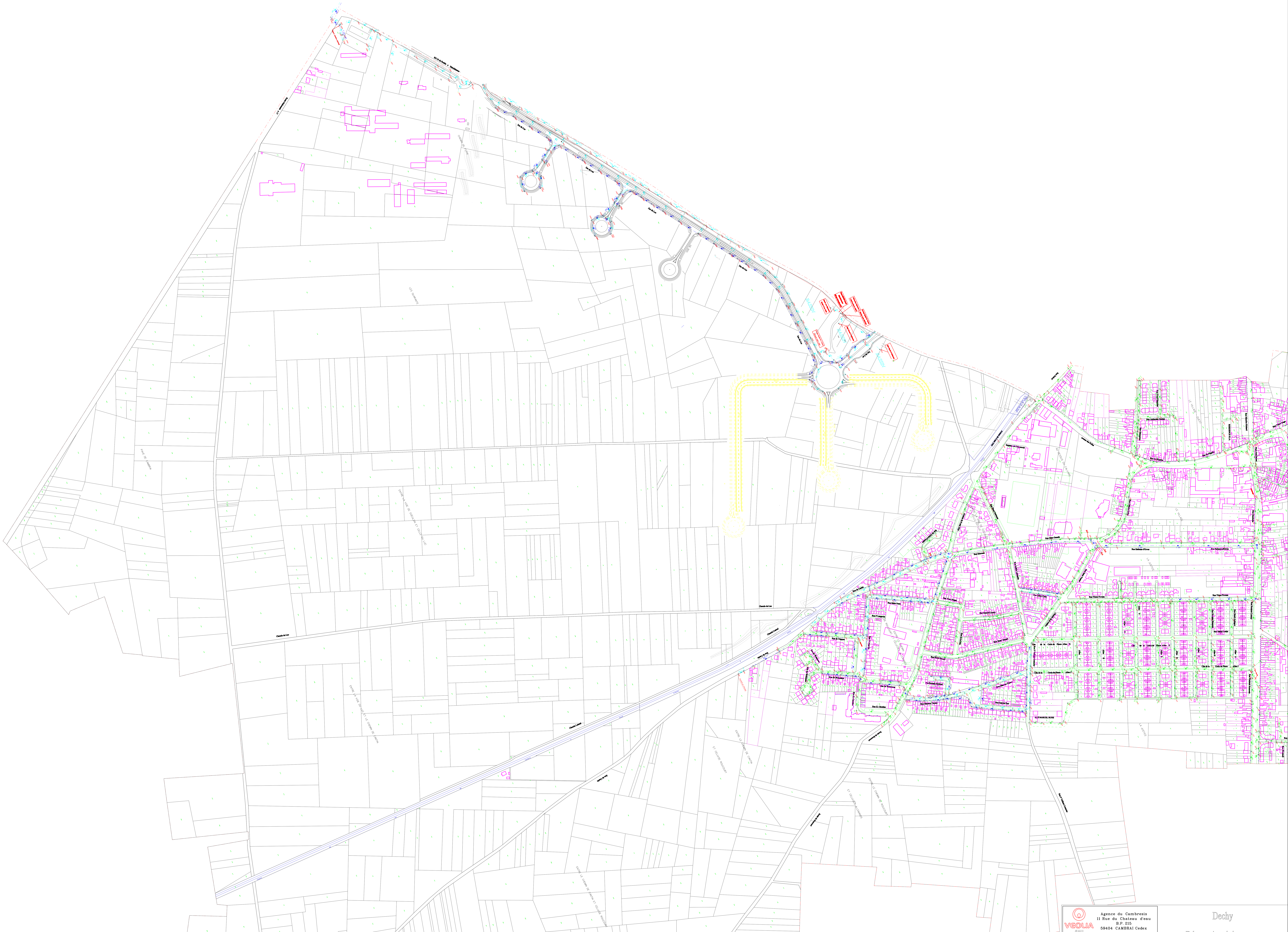


VEOLIA EAU

Agence du Cambresis
11 Rue du Chateau d'eau
B.P. 215
59404 CAMBRAI Cedex

Les indications portées sur ce plan ne sont données qu'à titre indicatif et peuvent à tout moment être modifiées.Tous travaux à proximité des canalisations engagent la responsabilité de l'intervenant ; il lui appartient de vérifier, par tous moyens à sa charge, l'exactitude des renseignements

Echelle : 1/3000

date : 09/01/2007

Dechy

Réseau Assainissement

Planche 1



Agence du Cambresis
11 Rue du Chateau d'eau
B.P. 215
59404 CAMBRAI Cedex

Les indications portées sur ce plan ne sont données qu'à titre indicatif et peuvent à tout moment être modifiées. Tous travaux à proximité des canalisations engagent la responsabilité de l'intervenant ; il lui appartient de vérifier, par tous moyens à sa charge, l'exactitude des renseignements

Echelle : 1/3000

date : 09/01/2007

Dechy

Réseau Assainissement

Planche 2



2011

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Communauté d'Agglomération du Douaisis - Unité technique de Sin-le-Noble

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

VEOLIA EAU

SOMMAIRE

1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES 4

2. L'ESSENTIEL 7

2.1. Le contrat 8
2.2. Chiffres clés et faits marquants 9

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 24
3.4. Les services aux clients 37

4. LA VALORISATION DES RESSOURCES 41

4.1. La protection du milieu naturel 42
4.2. L'énergie 43
4.3. La valorisation des boues et des sous-produits 45

5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE 47

5.1. Le prix du service public de l'assainissement 48
5.2. L'accès aux services essentiels 49
5.3. La formation et la sécurité des personnes 50
5.4. L'empreinte environnementale du service 51
5.5. Les relations avec les parties prenantes 52

6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE 53

6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 54
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. Le bilan de conformité détaillé par usine 64
7.2. Les factures type 71
7.3. Annexes financières 73
7.4. Attestations d'assurances 81
7.5. Les nouveaux textes réglementaires 82
7.6. Glossaire 88
7.7. Présentation des moyens Régionaux 93
7.8. Autres annexes 99

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	D. SKALECKI	30/05/2012
Validation	Y. BOURGEOIS	30/05/2012



2.

L'ESSENTIEL

2.1. Le contrat

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

→ ***Périmètre du service :*** DECHY, GUESNAIN, SIN LE NOBLE

→ ***Nature du contrat :*** Affermage

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

→ ***Durée du contrat***

Date de début : 01/01/1981

Date de fin : 30/06/2014

→ ***Avenants de l'exercice 2011***

Avenant		Date d'effet	Commentaire
18	Prise en charge de nouveaux ouvrages	10/08/2011	Prise en charge de nouveaux ouvrages, aire de stockage des boues, auto surveillance

- Avenant n°18 qui a pris effet le 10 août 2011 : intégration
  - du suivi analytique du milieu naturel (2 points de mesure),
  - de l'exploitation des points de mesures en amont de la station Croizat
  - du renforcement du suivi analytique sur la station (doublement)
  - de la plate forme de stockage des boues
  - de l'augmentation de la dotation au compte de renouvellement
  - de l'exclusion de l'entretien des fossés

2.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

26 239 habitants desservis[1]

9 468 clients raccordés

1 usine de dépollution d'une capacité totale de 23 000 équivalents habitants et 2 mini stations.

9 postes de relèvement

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

FAITS MARQUANTS

Service

Fait :

- 100 % de résultats conformes de la step de Sin le Noble
- De nombreuses opérations de renouvellement ont été réalisées en 2011 : pont brosse n°1 de la step de Sin, des pompes, armoires électriques…



- Les dernières interventions de curage/fauchage sur les fossés de l'UT de Sin ont été réalisées au 1er semestre 2011
- Curage et ITV du réseau sur la RD 500 entre l'étang de la Motte et le Vivier
- Finalisation de la mise en place des mesures au niveau des 2 branches d'arrivées au poste de relèvement CROIZAT à Sin pour compléter les points d'autosurveillance.
- Suite aux audits des dispositifs d'autosurveillance réalisés par l'Agence de l'Eau, plusieurs actions ont été entreprises afin de garantir le respect des critères d'autosurveillance, notamment : rédaction des procédures de contrôle des débitmètres électromagnétiques et réalisation des vérifications périodiques associées, en complément de celles déjà mises en place l'année précédente.

[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)

Reste à faire :

- Les travaux de mise en conformité sont à poursuivre sur les domaines privés et publics au niveau du quartier des EPIS (Suite au diagnostic du réseau d'assainissement finalisé en 2009)
- Le gainage du DN 600 en amont de la SR Croizat est nécessaire pour supprimer les apports d'ECP.
- Corrections des inversions de branchements au niveau de la cité du puits du midi.
- Etude diagnostic sur l'UT de Sin (en cours)
- Le traitement des boues de l'usine de Sin est fortement sollicité. Le maintien du taux de boues est assuré avec un fonctionnement de plus de 20h/j 5j par semaine. Toute opération de maintenance lourde sur la filière boues nécessite de faire intervenir l'astreinte pour compenser et déshydrater le week-end. Un renforcement des équipements est à envisager.
- Encrassement rapide du bassin d'orage (ancien clarificateur) : afin de renvoyer sur le traitement biologique les matières décantées lors de la vidange de l'ouvrage, il serait utile d'étudier la faisabilité d'installation d'un système d'agitation type hydroéjecteur avec aménagement du radier en forme de pente.

Valorisation

- Afin de palier la problématique des nuisances olfactives causées par la plate forme sur les riverains, une filière mixte de valorisation des boues d'épuration a été mise en place à partir de novembre 2011 : la production de boues correspondant à 9 mois de production sera envoyée en compostage, et celle correspondant à 3 mois de production continuera d'être envoyée en filière de valorisation agricole directe.
- Les graisses de la station d'épuration de Sin le Noble ont été traitées sur la station de Douai
- Les produits de curage du réseau ainsi que les sables issus des prétraitements de la station d'épuration de Sin ont été dépotées sur la station de Douai et lavés sur l'Unité de Traitement des Sables, ou lorsque celle-ci est en panne, sur celle de la station d'Auberchicourt
- L'indisponibilité fréquente de l'unité de traitement des sables sur la station de Douai reste problématique pour l'activité curage des réseaux : stockage provisoire contraint sur l'usine de Sin puis reprise pour dépotage ultérieur, ou décalage d'opérations de curage.

Responsabilité

Sécurité :

Fait :

- L'état des lieux réalisé sur l'ensemble des postes de l'UT d'Arleux a mis en évidence la nécessité de sécuriser un grand nombre de sites, notamment par la pose de barreaux antichute. L'état des lieux exhaustif a été transmis et une consultation est prévue en 2012 par la CAD.

Reste à faire :

- Sécurisation des postes de relèvement.
- La mise en sécurité de certains ouvrages (dont la hauteur du garde corps est inférieure à 1m10) reste à faire sur la station de Sin le Noble :
    - le poste de récupération des eaux du bassin d'orage : pose d'une main courante / garde corps + barreaux anti-chute ou caillebotis
    - le bassin d'orage n°2 : pose d'une main courante / garde corps sur la périphérie du bassin
    - le canal de rejet : pose d'une main courante / garde corps + barreaux anti-chute)





Maîtrise environnementale :

Fait :

- Aucun déversement au milieu naturel par temps sec, mais quelques DO sensibles (Sticker malgré sa rehausse en 2010, Gagarine…) : le bilan annuel est joint au rapport
- Une emprunte carbone a été initiée en 2011 sur la station d'épuration de Sin le Noble.

Reste à faire :

- Réhabilitation du collecteur constituant l'exutoire de la cité du Puits du Midi et des rejets de l'usine Wagon 2 : radier rongé sur plus de 700m.
- Encrassement régulier du DO rue Gagarine à Guesnain : la mise en place d'un dessableur en amont serait utile. Par ailleurs, la conduite de conservation de ce DO, en DN 200, n'est pas suffisante pour reprendre les 1ères eaux de pluie jusqu'à la fréquence mensuelle et des déversements se produisent dès la moindre pluie.



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



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

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.



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'assainissement confié à VEOLIA Eau est composé :

- **des réseaux de collecte**
- **des ouvrages de transferts**
- **des postes de relèvement**
- **des branchements**
- **des usines de traitement**

→ *Les installations et ouvrages de collecte*

Usines de dépollution	Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)	Qualification
001-STE SIN	1 380	23 000	4 344	Bien de retour
003-STEP LOFFRE		10		Bien de retour
011-STE MINI(RUE PORTE DE FER)		15		Bien de retour
Capacité totale :	**1 380**	**23 025**	**4 344**	

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

Poste de relèvement / refoulement	type	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
001-REL DECHY LA REPUBLIQUE	Relèvement	200	Bien de retour
002-REL GUESNAIN BAS. PL MAIRIE	Relèvement	120	Bien de retour
003-REL GUESNAIN RUE FERRER	Relèvement	3 100	Bien de retour
003-REL SIN LE NOBLE PR1 ZAC	Relèvement	80	Bien de retour
004-REL SIN LE GODION	Relèvement	1 200	Bien de retour
005-REL SIN RUE LONGUE	Relèvement	50	Bien de retour
006-REL SIN LE NOBLE PR2 ZAC	Relèvement	30	Bien de retour
007-REL SIN LE NOBLE R. ABBAYE	Relèvement	30	Bien de retour
008-REL ZAC DES EPIS (BASSIN)	Relèvement	150	Bien de retour

→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	2 656	Bien de retour
Nombre de regards	4 021	Bien de retour
Nombre de déversoirs d'orage	35	Bien de retour

Bassins	Qualification
1. Dechy – bassin d'orage de la Motte	Bien de retour
2. Guesnain – bassin d'orage rue Paul Eluard	Bien de retour
3. Guesnain – bassin d'orage place de la Mairie	Bien de retour

4. Sin le Noble – bassin d'infiltration Lycée Arthur Rimbaud	Bien de retour
5. Sin le Noble – bassin de rétention rue Sticker	Bien de retour
6. Sin le Noble – bassin de la ZAC des Epis	Bien de retour

Fossés	Linéaire	Qualification
Longueur totale des fossés (km)	**12 083 ml**	Bien de retour
DECHY		
Le Bay (partie à cheval sur Guesnain et Dechy)	0.431	Bien de retour
Le Bay (partie à cheval sur Montigny, Loffre et Dechy)	1.228	Bien de retour
GUESNAIN		
Le Bay	0.431	Bien de retour
Rue Marc Lanvin	1.263	Bien de retour
Rue de Bonnières	0.427	Bien de retour
Chemin Grand Marais	0.774	Bien de retour
Entre le Marais et le Bay	0.694	Bien de retour
SIN LE NOBLE		
Quai des Liniers	0.276	Bien de retour
Chemin du Godion	0.252	Bien de retour
Rue du Bois des Retz	1.967	Bien de retour
Rue de la Porte de Fer	0.468	Bien de retour
Chemin des vaches	0.410	Bien de retour
Rue Neuve Prolongée	0.156	Bien de retour
Rue de l'Abbaye	0.803	Bien de retour
Entre la rue du Jardinage et le bassin Sticker	0.150	Bien de retour
Chemin du Pont Morille	0.500	Bien de retour
Le Bouchard	1.853	Bien de retour

Pour les fossés, leur entretien n'est plus intégré au périmètre affermé depuis mi 2011.

→ *Les réseaux de collecte*

Canalisations		Qualification
Canalisations gravitaires (ml)	145 939	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	30 353	Bien de retour
dont unitaires	89 705	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	25 881	Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	2 485	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	2 485	Bien de retour
dont unitaires	0	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	0	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	9 691	Bien de retour
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	4	Bien de retour

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'eaux usées est de **50**[1] **:**

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		50	50	50	50

→ *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en ajoutant aux valeurs de la 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	2007	2008	2009	2010	2011
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	119 214	120 156	120 996	121 291	122 543

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

→ *Installations*

Les déversoirs d'orage et pluviomètres sont vérifiés en moyenne une fois par mois.

L'ensemble des postes de relèvement a été curé (1 à 2 curages selon l'installation).

Les équipements de la station d'épuration sont entretenus conformément aux plannings établis dans le cadre de notre système qualité (planning de maintenance, électromécanique, planning de vérification métrologique….).

→ *Réseaux et branchements*

Travaux d'entretien sur le réseau	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de réparations de branchements		18	21	38	20	-47,4%
Nombre de réparations de collecteurs		48	88	90	49	-45,6%

Les points noirs

Un « point noir » est un site structurellement sensible qui nécessite une intervention 2 fois par an ou plus ; ils sont repris dans la liste ci-dessous

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

Liste des points noirs	
Communes	**Adresse**
Dechy	Trappes
Dechy	Marceau
Dechy	Jules Guesdes
Dechy	Etienne d'Orves
Dechy	Weissenssée
Dechy	Thorez
Dechy	Gabriel Péri
Dechy	Vaillant Couturier
Dechy	Frères Martel
Dechy	Cantin
Dechy	L'Egalité (face à la Poste)
Guesnain	Lanvin du N° 1159 au 1119
Guesnain	des Bonnières
Guesnain	Shépard
Guesnain	Terechkova
Guesnain	Chemin de la Chapelle
Guesnain	Beaumont
Guesnain	08-mai-45
Guesnain	Genevilliers
Guesnain	Leblois
Sin Le Noble	Square Gagarine
Sin Le Noble	Square Gagarine
Sin Le Noble	Petite Couronne
Sin Le Noble	Périphérique ext Gagarine à Prevert
Sin Le Noble	Square Prévert
Sin Le Noble	Square Prévert
Sin Le Noble	Square Cachin
Sin Le Noble	Périphérique ext Prévert à Cachin
Sin Le Noble	Square Cachin
Sin Le Noble	Square Cachin
Sin Le Noble	Périphérique ext de Cachin à PR1
Sin Le Noble	Square Péri & périph à pr2
Sin Le Noble	Square Péri & périph à pr2
Sin Le Noble	Square Péri & périph à pr2
Sin Le Noble	Square Péri
Sin Le Noble	Square Paul Eluard
Sin Le Noble	Square Frachon
Sin Le Noble	Square Triolet
Sin Le Noble	Périphérique Frachon à Triolet
Sin Le Noble	Périphérique ext Péri à Eluard

Cette liste présente les points spécifiques en réseau en dehors des déversoirs d'orages, des siphons, et des dessableurs dont la fréquence de contrôle est liée à la sensibilité de dysfonctionnement de l'ouvrage.

Entretien des Fossés et des Bassins

Conformément au planning d'entretien des fossés en gestion, au cours de l'année 2011, 3 353 ml de fossés ont été entretenus (curage et/ou faucardage / élagage). Les fossés concernés sont :

Fossé Dechy	Le Bay
Fossé Guesnain	Le Bay
Fossé Guesnain	rue Lanvin

Lors de cette campagne 2011, une importante opération d'abattage / élagage a été réalisée.

Les bassins ont également été faucardés (2 fois par an) sauf bassin sticker (3 fois par an).

Sous produits évacués

	Sables de curage (t)
Dechy	70.38
Guesnain	105.62
Sin le Noble	153.74
Total Système de collecte de Sin le Noble	**329.74**

Les interventions de curage préventif, d'inspection télévisées, de contrôle des branchements et désobstructions de réseau et de branchements sont dans la partie « La performance et l'efficacité opérationnelle / l'efficacité de la collecte et de la dépollution des eaux usées » du présent chapitre.

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Voir la situation du compte jointe en annexe.

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

Le nombre de branchements neufs et de mises en conformité réalisés dans l'exercice est détaillé dans le tableau ci-dessous :

	COMMUNE	BRANCHEMENT	MISE EN CONFORMITE
UT SIN	DECHY	20	9
	GUESNAIN		3
	SIN LE NOBLE	5	22
TOTAL		25	34

Réfection d'ouvrages

Au cours de l'exercice, le délégataire a procédé à la réfection de **75 ouvrages** (renouvellement de fontes, réparation BR d'infiltration, rescellement…).

Il est indispensable :

d'associer le délégataire tout au long des travaux mais également à leurs réceptions

de transmettre au délégataire les plans de recolement des travaux effectués sur le système de collecte (extension réseau, création de DO…) afin que ce dernier puisse mettre à jour ses bases de données (carto, clientèle….).

→ *Réseaux et branchements*

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	144,0	145,5	146,5	147,0	148,4	1,0%
Canalisations gravitaires (ml)	141 952	143 028	144 035	144 535	145 939	1,0%
dont eaux usées (séparatif)	26 584	26 830	26 810	27 077	30 353	12,1%
dont unitaires	90 538	90 841	91 701	91 729	89 705	-2,2%
dont pluviales (séparatif)	24 830	25 357	25 524	25 729	25 881	0,6%
Canalisations de refoulement (ml)	2 092	2 485	2 485	2 485	2 485	0,0%
dont eaux usées (séparatif)	2 092	2 485	2 485	2 485	2 485	0,0%
dont unitaires				0	0	0%
dont pluviales (séparatif)				0	0	0%
Branchements	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	9 691	9 691	9 691	9 691	9 691	0,0%
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	4	4	4	4	4	0,0%
Ouvrages annexes	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	5 592	5 592	2 713	2 721	2 656	-2,4%
Nombre de regards			3 962	3 989	4 021	0,8%
Nombre de déversoirs d'orage	27	35	35	35	35	0,0%

L'évolution du linéaire est liée à la mise à jour des plans suite à la réception de plans de recollement

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**
	L'activité clientèle		
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	**26 239**
[D202.0]	Nombre d'autorisations spécifiques de déversement	Collectivité (2)	
	Qualité de service à l'usager	**Producteur**	**Valeur**
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	**0,00 u/1000 habitants**
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**0,00 u/1000 abonné**
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**1,08 %**
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	Prix du service de l'assainissement	**Producteur**	**Valeur**
[D204.0]	Prix TTC par m3 pour 120 m^3 (assainissement seul)	Délégataire	**2,23 €uro/m^3**
	Gestion financière et patrimoniale	**Producteur**	**Valeur**
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Délégataire	**50**
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	**32,64 u/100 km**
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	
	Performance environnementale	**Producteur**	**Valeur**
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [P201.1]	Collectivité (2)	
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau (3)	
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire (3)	**100,0 %**
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (3)	

[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	**100 %**
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	**585,7 t MS**
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	**Non**
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	**Oui**
Certification		**Producteur**	**Valeur**
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	**Certification obtenue par l'exploitant**
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	**Certification obtenue par l'exploitant**
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	**Certification obtenue par l'exploitant**
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 22 juin 2007
(2) les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport
(3) définition en attente de texte réglementaire

LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

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.

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



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 961 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 par norme est mentionné sur les certificats suivants :
The description of certified activities and locations per standard is mentioned on the following certificates:

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

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) 2011-09-21 Jusqu'au 2012-04-09
This certificate is valid from (year/month/day) *Until*

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX



Annexe
Appendix

Annexe / *Appendix* n°9
N° de certificat / *certificate n°*
2009/34054a

VEOLIA Eau Flandres Artois Picardie
Agence Douaisis

Détail des activités mises en oeuvre :
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 (SED)

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

Agence Douaisis
676, rue Maurice Caullery 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

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

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

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

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

L'efficacité de la collecte

→ *La maîtrise des entrants*

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

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	9 291	9 342	9 371	9 378	9 468	1,0%

→ *La conformité des branchements*

Contrôle des branchements existants	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de contrôles effectués		210	233	303	203	-33,0%

Au cours de l'exercice, **203 <u>Diagnostics intérieurs assainissement</u>** ont été réalisés. Le bilan est résumé dans le tableau ci-dessous.

DIAGNOSTIC INTERIEUR ASSAINISSEMENT			
UT	**Conforme**	**Non Conforme**	**Total**
SIN	112	91	**203**

179 contrôles suite à une vente, 21 contrôles pour une subvention et 3 contrôles par quartier

Des enquêtes de voirie ont également été réalisées :

ENQUÊTES DE VOIRIE	
COMMUNES	**RUE**
	RUE DE LAMBRES A SIN LE NOBLE
Nombre Total d'enquêtes de voirie - CAD UT de SIN	**1 ENQUETE**

→ *Le contrôle des établissements non domestiques*

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

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

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

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

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

Chaque année, VEOLIA Eau établit un plan d'action de manière à cibler les établissements à contrôler en priorité dans l'année.

Il est établi :

- **à la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes : les services de l'Etat (DREAL, ARS…) sont souvent à l'origine de la démarche des industriels,**
- **suite à la détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues : VEOLIA Eau réalise une identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution grâce à son outil Actipol,**
- **suite au constat d'anomalies sur le réseau de collecte : plaintes d'usagers, opérations d'autocontrôle du réseau, contrôles de conformité des branchements,**
- **sur la base des éléments de l'Agence de l'Eau tels que le type d'activité ou la consommation d'eau.**

Le recueil des données s'établit suivant :

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

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

Afin de répondre au mieux aux constatations de terrain, le plan d'action pourra être modifié en cours d'année à la demande de la Collectivité ou de l'opérateur.

→ *Le bilan 2011 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)*

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de conventions de déversement		3	3	7	7

Le tableau ci-dessous présente les arrêtés d'autorisation de déversement établis conformément au règlement du service avec les clients concernés :

Tiers engagé	Objet	Date d'effet
AUCHAN - Sin le Noble	AUCHAND (Sin-le-Noble) - CSD	08/03/2010
Barbier & Galois	BARBIER-GALOIS - CSD	23/02/2006
Centre Hospitalier de Douai	Centre Hospitalier de Douai - CSD	26/03/2008
CONSTRUCTIONS METALLIQUES DAUSSY	Constructions Métalliques DAUSSY - CSD	11/08/2010
LABORATOIRE SOCOR	Laboratoire SOCOR - DECHY - CSD	09/12/2010
Société Nouvelle WM	Société Nouvelle WM - CSD	25/10/2010
Société Nouvelle BEGEY	société Nouvelle BEGEY (Zac du Luc à Dechy) - CSD	23/03/2006

→ *La surveillance du réseau de collecte*

Les inspections télévisées des canalisations : gérées en direct par la CAD.

Les ITV réalisées par la CAD et dont le curage a été réalisé par Veolia Eau représentent :

Interventions d'inspection et de contrôle	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)		18 882	5 917	1 690	4 591	171,7%

Veolia dispose également de caméras permettant de faire des études ponctuelles.

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

La surveillance des déversements, identification des points de rejets

Nombre de points de rejet	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'usines de dépollution	1	3	3	3	3
Nombre de déversoirs d'orage	27	35	35	35	35

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

La connaissance fine de ces points de rejet et l'évaluation de la pollution rejetée sont nécessaires pour maîtriser l'impact environnemental du réseau d'assainissement. L'indicateur « Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées » (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet de mesurer l'avancement de cette politique.

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

→ *Le curage des réseaux et des ouvrages*

Le plan de curage préventif et son suivi

Interventions de curage préventif	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	5 612	2 825	3 220	3 082	3 787	22,9%
sur branchements	20	0	0	1	4	300,0%
sur canalisations	23	112	63	46	57	23,9%
sur accessoires	5 569	2 713	3 157	3 035	3 726	22,8%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	5 569	2 713	3 157	3 035	3 726	22,8%
Longueur de canalisation curée (ml)	7 863	29 814	24 668	18 106	13 069	-27,8%

Les désobstructions

Interventions curatives	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	78	148	113	66	62	-6,1%
sur branchements	46	63	39	22	20	-9,1%
sur canalisations	15	25	54	32	17	-46,9%
sur accessoires	17	60	20	12	25	108,3%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	17	60	20	12		
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	602	1 465	3 006	2 445	2 872	17,5%

En 2011 le taux de curage curatif sur branchements et canalisation est de **3,91 / 1000 abonnés.**

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km	33,55	33,29	33,06	32,98	32,64	-1,0%
Nombre de points concernés sur le réseau	40	40	40	40	40	0,0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	119 214	120 156	120 996	121 291	122 543	1,0%

L'Assainissement non-collectif

	2008	2009	2010	2011
Assiette de la redevance ANC :	413	166	214	266
dont redevance ANC : Contrôle	159	166	153	151
dont redevance ANC : Contrôle + Entretien			25	115
dont redevance ANC : Contrôle + Entretien + Investissement	254		36	

Dans le cadre du contrat d'affermage, la SADE ENF assure le contrôle et l'entretien des ouvrages d'assainissement non collectif.

6 installations ont été contrôlées en 2011.

Le bilan des contrôles réalisés jusqu'en 2011 est le suivant :

Nombre total d'installations : 22
Nombre total d'installations conformes : 5
Nombre total d'installations non conformes : 12
Nombre de conventions signées : 1 en 2011

Au cours de l'année 2011, il y a eu 1 convention signée.

Aucune mise en conformité n'a été réalisée.

Parmi les contrôles prévus en 2011, le diagnostic de 6 installations n'a pu être réalisé en 2011 suite au refus des particuliers (le Centre équestre rue de Loffre à DECHY, M. FINKE 2 rue de Loffre à DECHY, Mme BACU 63 rue de Loffre à DECHY, EDF Mairie de Dechy 63 bis rue de Loffre à DECHY, M. CAULIEZ 184 rue de Cantin à DECHY et M. MOTTE 676 Chemin du Crapeau à DECHY).

Parmi l'ensemble des installations, 2 doivent encore subir un premier contrôle : le n°2 rue de Loffre à Dechy et le 676 chemin du crapeau à Sin. Aucune réponse aux demandes de rendez-vous et relance.

2 habitations ont du être retirées de l'ANC et ont été raccordées sur le réseau : M. BELETTE 2389 Bois des Retz et M. GILOT 2404 Bois des Retz à SIN (pas de confirmation de la collectivité).

PROJETS 2012 : Mise en conformité prévue pour les installations suivantes :

- CAULIEZ : 184 rue de Cantin à Dechy
- SMOCQ : 1290, rue Langevin à Guesnain
- DAMBRINE : 54, rue Sebille à Dechy

Un bilan annuel détaillé est réalisé en parallèle.

L'efficacité du traitement

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

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

→ *La conformité réglementaire du système d'assainissement*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En l'absence de réception à la date d'établissement du cahier des charges du calcul, VEOLIA Eau présente l'indicateur approché – relatif à la conformité réglementaire des rejets - issu de ses registres d'auto surveillance, sur la base des données de référence fixées dans l'arrêté préfectoral d'autorisation ou, à défaut, à partir des données constructeur. Son évaluation est réalisée d'après les bilans conformes au domaine de traitement garanti (DTG).

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

→ *Conformité réglementaire des rejets en 2011*

Conformité des performances des équipements d'épuration

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

Conformité des performances des équipements d'épuration	2007	2008	2009	2010	2011
Performance globale du service (%)			**100,0**	**100,0**	**100,0**
001-STE SIN			100,0	100,0	100,0

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

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

Conformité des rejets d'épuration	2007	2008	2009	2010	2011
Performance globale du service (%)	**84,0**	**95,8**	**95,8**	**91,7**	**100,0**
001-STE SIN	84,0	95,8	95,8	91,7	100,0

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

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

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral (s'il existe)
Performance globale du service (%)	**100**	**100**
001-STE SIN	100	100

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

→ *La performance des usines de traitement du service*

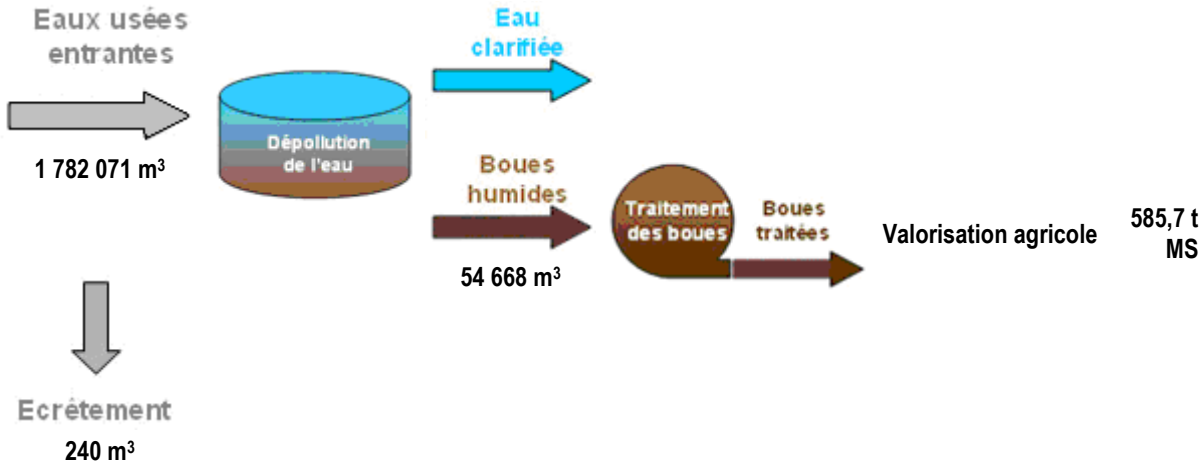
Pour garantir un haut niveau de rendement épuratoire de ses usines VEOLIA Eau met en place une démarche de maintenance préventive assistée par ordinateur permettant de planifier de manière optimisée les tâches d'exploitation courante et les actions de maintenance préventive. Les files de traitement des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

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

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

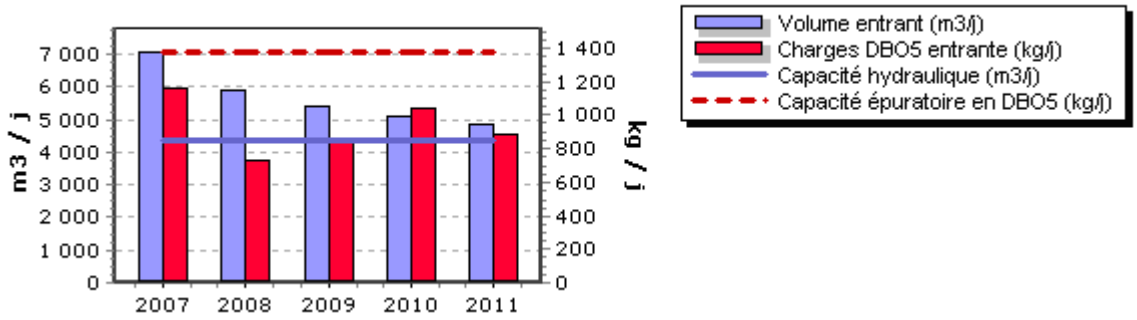
001-STE SIN

Les volumes entrants s'élèvent pour l'année à 1 782 071 m3, soit un débit moyen journalier de 4 882 m3/j. Le maximum atteint est de 10 646 m3/j. Les valeurs sont établies sur la base de 33 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles. Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 1 380 kg de DBO5 par jour.



Evolution de la charge entrante

	2007	2008	2009	2010	2011
Volume entrant (m3/j)	**7 094**	**5 922**	**5 396**	**5 092**	**4 882**
Capacité hydraulique (m3/j)	4 340	4 340	4 340	4 344	4 344
Charge DBO5 entrante (kg/j)	**1 154**	**727**	**831**	**1 034**	**887**
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	1 380	1 380	1 380	1 380	1 380



Adéquation de la capacité à la charge

	Volume (m3/j)	DCO (kg/j)	DBO5 (kg/j)	MES (kg/j)	NK (kg/j)	NGL (kg/j)	Pt (kg/j)
Charge moyenne annuelle entrante	**4 882**	**2 314**	**887**	**1 211**	**248,5**	**248,5**	**30,6**
Capacité épuratoire	**4 344**	**2 780**	**1 380**	**900**	**369**		**80**
Occurrence de dépassement de capacité (*)	9%	12%	0%	73%	0%		0%

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

Apports extérieurs

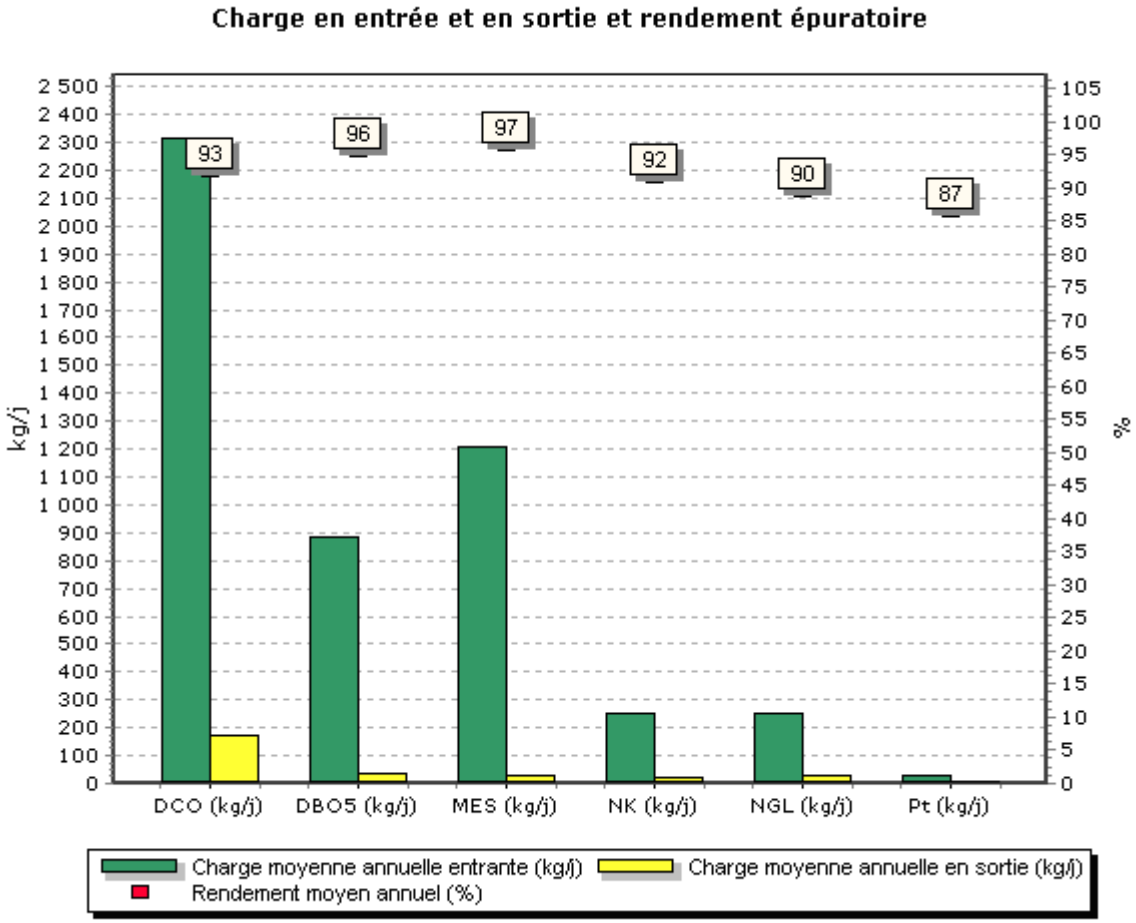
Par ailleurs, l'usine a reçu et traité les apports extérieurs suivants :

	Quantité annuelle
Matière de vidange (m3 ou t)	0

Rendement épuratoire et qualité du rejet

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	33	17	33	17	17	17
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	2 314	887	1 211	248,5	248,5	30,6
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	169,4	32,7	31,0	20,7	25,7	4,1
Flux maximum prescription de rejet (kg/j)	434	108	152		65,0	9,0
Rendement moyen annuel (%)	93	96	97	92	90	87
Prescription de rejet - Rendement minimum (%)	75	80	90		70	80
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	34,3	6,6	6,3	4,2	5,2	0,8
Prescription de rejet - Concentration max. (mg/l)	100,0	25,0	35,0		15,0	2,0

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



Conformité des performances des équipements d'épuration

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de bilans en DTG conformes / nombre de bilans en DTG disponibles (%)			100,0	100,0	100,0
Pour information, nombre de bilans en DTG (*)			3	2	30
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	1 154	727	831	1 034	887

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

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

Conformité des rejets d'épuration

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de bilans conformes / nombre de bilans disponibles (%)	84,0	95,8	95,8	91,7	100,0
Pour information, nombre de bilans disponibles (*)	25	24	24	24	33
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	1 154	727	831	1 034	887

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

	2007	2008	2009	2010	2011
Conformité à la Directive Européenne	100	100	100	100	100
Conformité à l'arrêté préfectoral	100	100	100	100	100

Boues évacuées

001-STE SIN	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Valorisation agricole	2 032	585,7	29 %	100 %
Total	**2 032**	**585,7**	**29 %**	**100 %**

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de boues évacuées selon des filières conformes (%)	100	100	100	100	100

Sous Produits évacués par destination et par an

	2007	2008	2009	2010	2011
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)	90,0	16,4	29,0	32,4	20,0
Sables évacués vers une autre STEP (t)	19,1	162,5	2,6	19,6	7,5
Graisses évacuées vers une autre STEP (m3)	40,2	47,6	10,4	5,5	10,2

3.4. Les services aux clients

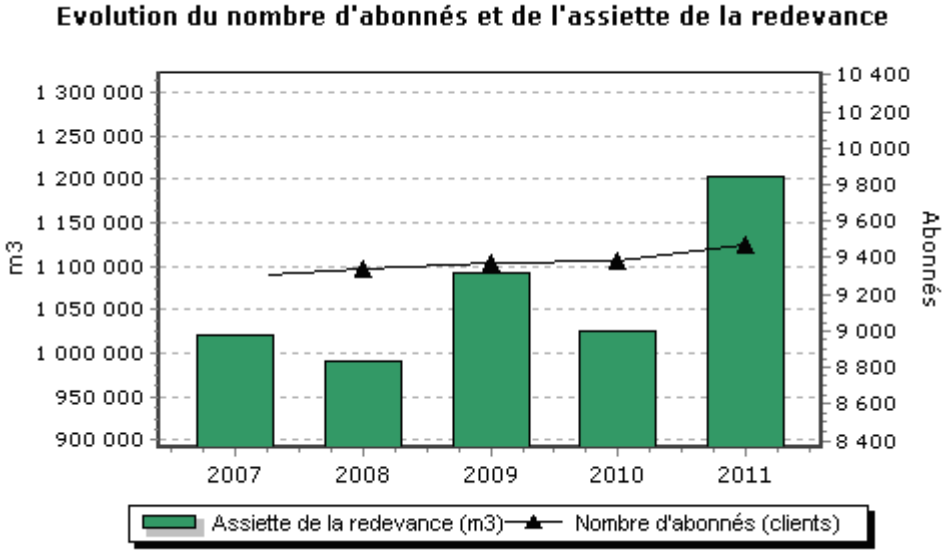
VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption du service de l'eau donne lieu à une 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 et l'assiette de la redevance*

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients)	**9 291**	**9 342**	**9 371**	**9 378**	**9 468**	**1,0%**
Assiette de la redevance (m3)	**1 021 718**	**990 923**	**1 091 922**	**1 024 359**	**1 202 432**	**17,4%**
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	**27 441**	**26 410**	**26 483**	**26 461**	**26 239**	**-0,8%**



Détail par commune:

DECHY	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	5 377	5 018	5 066	5 098	5 133	0,7%
Nombre de clients	1 962	1 987	1 997	1 994	2 005	0,6%
Assiette de la redevance (m3)	242 425	259 004	308 628	228 241	290 459	27,3%
GUESNAIN	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 930	4 663	4 706	4 650	4 597	-1,1%

Nombre de clients	1 839	1 839	1 839	1 839	1 839	0,0%
Assiette de la redevance (m3)	152 397	151 086	159 018	152 924	265 364	73,5%
SIN LE NOBLE	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	17 134	16 729	16 711	16 713	16 509	-1,2%
Nombre de clients	5 489	5 515	5 534	5 567	5 623	1,0%
Assiette de la redevance (m3)	626 896	580 833	624 276	643 194	646 609	0,5%

Hausse sur Dechy : Hôpital de Douai 32000m3

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	228	509	435	565	2 366	318,8%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	621	557	639	658	714	8,5%
Taux de mutation	8,4 %	6,0 %	6,9 %	7,1 %	7,6 %	7,0%

Ajout en 2011 des interventions (changements de compteurs et enquêtes diverses)

LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Il porte à la fois sur :

- **la qualité de la relation avec l'abonné : accueil 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**
- **Des indicateurs de performance permettent d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu au client :**
- **Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers : 0,00 u/1000 abonnés**
- **Taux de réclamations écrites : 0,00/1000 abonnés**

LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



1 Vos urgences n'attendent pas

Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.

Votre garantie délai

En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.

2 Vos rendez-vous sont respectés

Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.

Votre garantie délai

Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

3 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse

Notre équipe de 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

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros.

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.

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



4.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

4.1. La protection du milieu naturel

Protéger l'eau, c'est d'abord collecter les eaux usées et les dépolluer. Le bon fonctionnement de ces installations contribue à protéger la qualité des milieux aquatiques et des ressources en eau.
VEOLIA Eau a initié de nombreuses actions en matière de préservation des cours d'eau et de protection de la faune et de la flore aquatique. Des campagnes de mesures biologiques sont menées chaque année sur de nombreuses rivières afin de surveiller l'impact des rejets des stations d'épuration sur les milieux naturels.
La protection des ressources passe aussi par la lutte contre les pollutions chroniques ou accidentelles. Pour ce faire, VEOLIA Eau réalise des modélisations, évalue les risques de pollution et met en place des programmes de protection adaptés.

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***

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	**1 362 499**	**1 194 571**	**1 167 965**	**1 156 129**	**1 171 563**	**1,3%**
Usine de dépollution	1 083 901	919 800	910 175	923 935	935 197	1,2%
Poste de relèvement	278 598	274 771	257 790	232 194	236 366	1,8%

→ ***Bilan énergétique détaillé du patrimoine***

Usine de dépollution

001-STE SIN	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 083 901	919 800	910 175	923 935	935 197	1,2%

Poste de relèvement

001-REL DECHY LA REPUBLIQUE	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	14 555	14 178	12 962	14 234	19 074	34,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	62	61	60	58	56	-3,4%
Volume pompé (m3)	234 800	232 300	216 400	243 400	343 600	41,2%
Temps de fonctionnement (h)	2 348	2 323	2 164	2 434	3 436	41,2%
002-REL GUESNAIN BAS. PL MAIRIE	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	131	97	33	11	54	390,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	136	94		153	75	-51,0%
Volume pompé (m3)	960	1 032		72	720	900,0%
Temps de fonctionnement (h)	8	9	10	1	6	500,0%
003-REL GUESNAIN RUE FERRER	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	10 198	9 304	2 144	2 218	5 832	162,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	90	58	18	17	17	0,0%
Volume pompé (m3)	113 450	160 100	120 600	131 400	334 350	154,5%
Temps de fonctionnement (h)	1 080	1 557	345	1 123	2 925	160,5%
004-REL SIN LE NOBLE PR1 ZAC	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Volume pompé (m3)	183 840	232 000	271 680	295 760	291 200	-1,5%
Temps de fonctionnement (h)	2 298	2 900	3 396	3 697	3 640	-1,5%
005-REL SIN LE GODION	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	221 345	208 862	197 751	173 018	157 532	-9,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	94	96	76	71	65	-8,5%
Volume pompé (m3)	2 362 333	2 167 386	2 590 750	2 444 500	2 413 750	-1,3%
Temps de fonctionnement (h)	9 744	9 620	9 084	8 329	8 145	-2,2%
006-REL SIN RUE LONGUE	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	1 569	2 896	1 458	1 607	1 824	13,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	22	26	23	24	5	-79,2%
Volume pompé (m3)	69 900	113 050	62 400	66 250	340 300	413,7%

Temps de fonctionnement (h)	1 398	2 261	1 248	1 325	6 806	413,7%
007-REL SIN LE NOBLE PR2 ZAC	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	7 478	7 281	6 640	4 329	4 999	15,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	203	203	154	121	102	-15,7%
Volume pompé (m3)	36 900	35 850	43 080	35 910	49 170	36,9%
Temps de fonctionnement (h)	1 230	1 195	1 436	1 197	1 639	36,9%
008-REL SIN LE NOBLE R. ABBAYE	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	14	35		143	213	49,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	2	2		113	151	33,6%
Volume pompé (m3)	6 660	19 380	2 280	1 260	1 410	11,9%
Temps de fonctionnement (h)	222	646	76	42	47	11,9%
009-REL ZAC DES EPIS (BASSIN)	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	23 308	32 118	36 802	36 634	46 838	27,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	309	162	116	132	171	29,5%
Volume pompé (m3)	75 450	198 300	316 350	277 800	273 750	-1,5%
Temps de fonctionnement (h)	503	1 322	2 109	1 852	1 825	-1,5%

Pour le poste place de la mairie à Guesnain, le compteur du temps de fonctionnement était bloqué (platine HS) en 2009).

Pour le poste rue Ferrer à Guesnain, le temps de fonctionnement (et le volume pompé indiqué) est surestimé en 2011 suite à des problèmes de "pompes bloquées en marche".

Pour le poste PR1 ZAC des épis, le compteur EDF est commun avec le poste du bassin.

Pour le poste rue longue, Le temps de fonctionnement (et le volume pompé indiqué) est surestimé en 2011 suite à un problème sur le compteur du temps de marche (il a tourné en permanence pendant une période).

Pour le poste Abbaye, le compteur EDF était bloqué en 2009. Le temps de fonctionnement important en 2008 était lié à des problèmes de pompes bloquées (SR non télé-surveillée)

→ *La consommation de réactifs*

	Chlorure Ferrique(*) (t)	Chaux Vive(*) (t)	Polymère (kg)
Filière Eaux	2.72		
Filière Boue		142.7	7 572
Total	**2.72**	**142.7**	**7 572**

(*) en produit actif

4.3. La valorisation des boues et des sous-produits

Depuis toujours VEOLIA Eau a privilégié la valorisation des boues d'épuration en engrais agricole. Cette solution présentant parfois des limites en termes d'acceptabilité et d'équilibre économique, VEOLIA Eau a choisi de rester sur la voie de la valorisation en utilisant les boues, non plus seulement comme un engrais direct, mais comme de la biomasse. VEOLIA Eau sait valoriser cette biomasse sous forme d'énergie dans la production de biogaz ou sous la forme de bio-polymères ou de bio-plastiques.

LES BOUES DU TRAITEMENT

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

Volumes par destination :

Boues évacuées

001-STE SIN	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Valorisation agricole	2 032	585,7	29 %	100 %
Total	**2 032**	**585,7**	**29 %**	**100 %**

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Boues évacuées (Tonnes de MS)	**692,1**	**765,6**	**536,0**	**660,5**	**585,7**
001-STE SIN	692,1	765,6	536,0	660,5	585,7

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
001-STE SIN	100	100	100	100	100

LES SOUS-PRODUITS DU TRAITEMENT

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

001-STE SIN

SOUS PRODUITS EVACUES	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m3)
Station d'épuration		7,5	10,2
Centre de stockage de déchets ultimes	20		



5.

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

5.1. Le prix du service public de l'assainissement

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 eau) par m3 et pour 120 m3, au premier janvier est la suivante :

DECHY Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2012	N/N-1
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			**27,60**	**28,80**	**4,35%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	27,60	28,80	4,35%
Total € HT			**231,60**	**249,60**	**7,77%**
TVA			12,74	17,47	37,13%
Total TTC			**244,34**	**267,07**	**9,30%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**2,04**	**2,23**	**9,31%**

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 : 691***

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire		8	9	13	5
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)		766,92	954,40	655,57	690,92
Assiette totale (m3)	1 021 718	990 923	1 091 922	1 024 359	1 202 432

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	985	837	528	541	699

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 la direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participent à la vie associative et soutiennent financièrement ou par le biais de mécénat de compétences des actions dynamisant la vie locale.
Ces actions s'inscrivent en complément des projets soutenus par la Fondation Veolia Environnement 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 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 »

LIBELLE		2010	2011	Ecart
PRODUITS		**2 117 890**	**2 497 174**	**17,91 %**
Exploitation du service		1 161 171	1 304 752	
Collectivités et autres organismes publics		857 600	1 024 175	
Travaux attribués à titre exclusif		96 902	165 404	
Produits accessoires		2 217	2 843	
CHARGES		**2 162 701**	**2 303 743**	**6,52 %**
Personnel		401 278	408 880	
Energie électrique		85 824	90 809	
Produits de traitement		38 958	38 992	
Analyses		8 707	11 637	
Sous-traitance, matières et fournitures		370 507	294 000	
Impôts locaux et taxes		11 461	20 653	
Autres dépenses d'exploitation	*Télécommunication, poste et télégestion*	24 432	27 683	
	Engins et véhicules	54 482	42 849	
	Informatique	28 076	33 179	
	Assurances	4 456	2 041	
	Locaux	22 804	31 546	
	Autres	13 129	10 032	
Contribution des services centraux et recherche		52 938	68 551	
Collectivités et autres organismes publics		857 600	1 024 175	
Charges relatives aux renouvellements	*Fonds contractuel (Renouvellements)*	67 160	73 769	
Charges relatives aux investissements	*Investissements incorporels*	110 021	111 671	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement		10 868	13 276	
RESULTAT AVANT IMPOT		**-44 811**	**193 431**	**NS**
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)			64 471	
RESULTAT		**-44 811**	**128 960**	**NS**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 Référence: W9401

→ *L'état détaillé des produits*

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

Référence: W9401

LIBELLE	2010	2011	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	1 022 171	1 234 752	20,80 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	1 027 459	1 255 987	
dont variation de la part estimée sur consommations	-5 288	-21 234	
Subvention d'exploitation des stations de dépollution	139 000	70 000	-49,64 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	139 000	70 000	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	**1 161 171**	**1 304 752**	**12,37 %**
Produits : part de la collectivité contractante	704 746	831 355	17,97 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	693 503	843 223	
dont variation de la part estimée sur consommations	11 243	-11 868	
Redevance Modernisation réseau	152 854	192 819	26,15 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	172 074	196 226	
dont variation de la part estimée sur consommations	-19 220	-3 407	
Collectivités et autres organismes publics	**857 600**	**1 024 175**	**19,42 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**96 902**	**165 404**	**NS**
Produits accessoires	**2 217**	**2 843**	**28,25 %**

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.

Au cours de l'exercice écoulé, aucune opération de cette nature n'est intervenue dans le cadre du contrat.

→ *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*

RAS

→ *Programme contractuel de renouvellement*

RAS

→ *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.

Dépenses relevant d'un compte de renouvellement :

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Solde à fin de l'exercice (€)				**-47 197,85**	**-30 205,42**
Dotation de l'exercice					73 769,00
Dépense de l'exercice					56 776,57

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 salariés de Veolia Eau

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

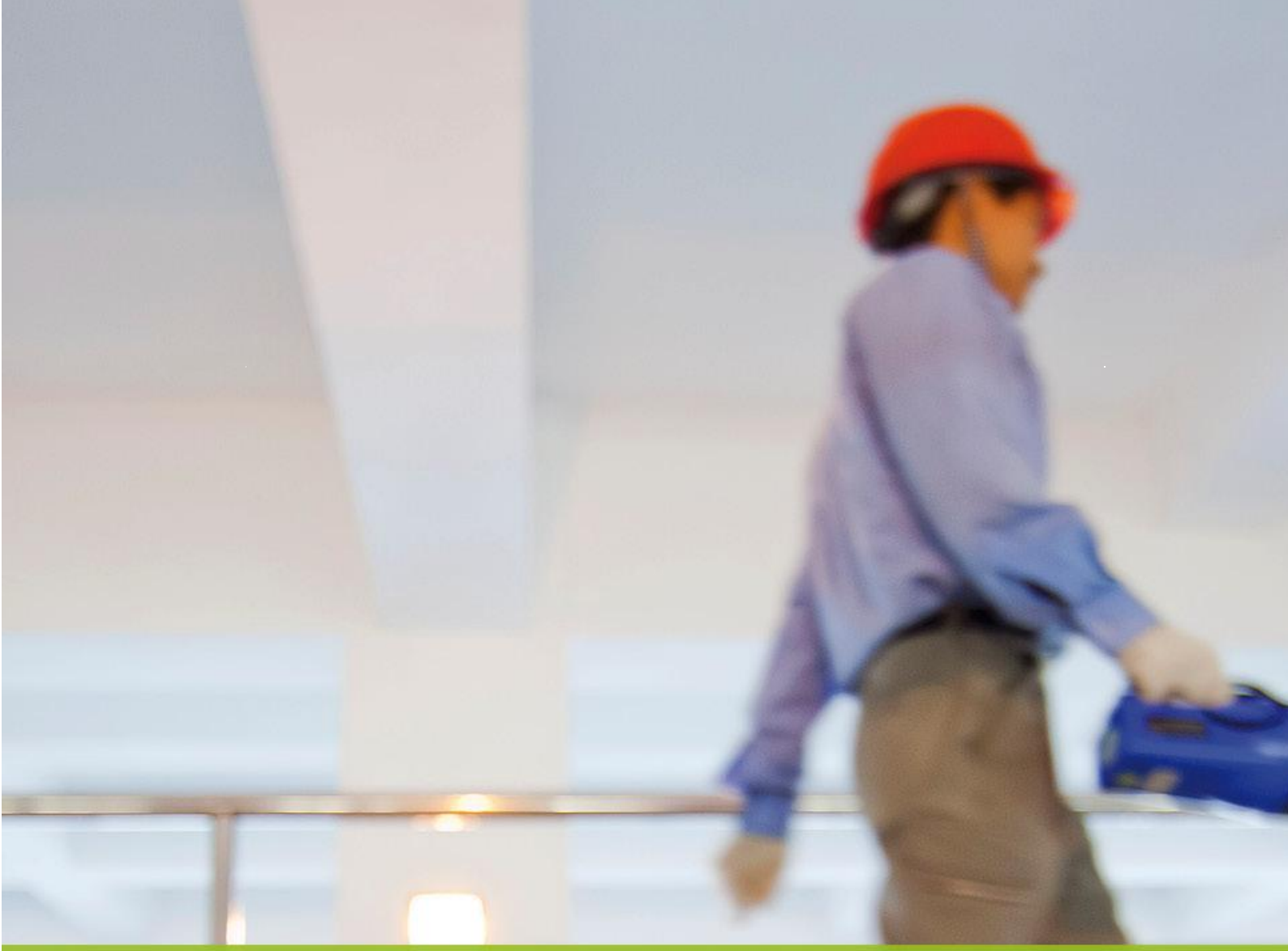
Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

- 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. Le bilan de conformité détaillé par usine

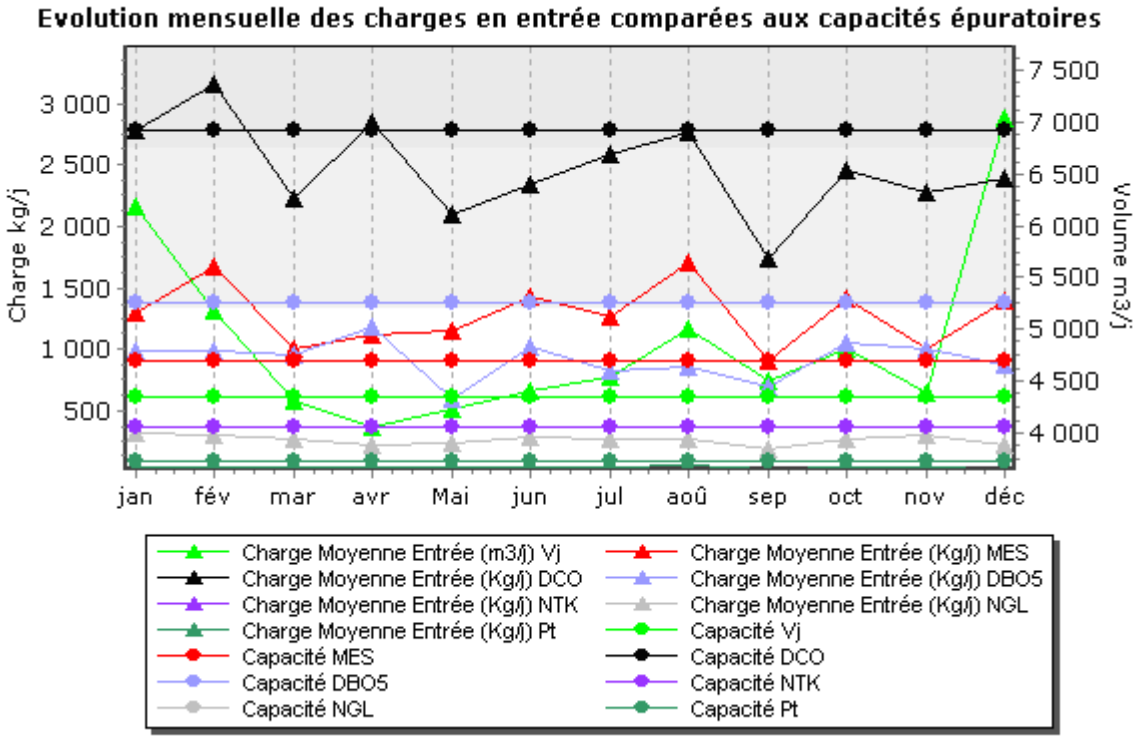
001-STE SIN

Adéquation des capacités usines aux charges reçues

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

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Charge (m3/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans
janvier	6 184	0 / 2	1 293	1 / 2	2 787	0 / 2	989	0 / 1	309,2	0 / 1	309,2	0 / 1	34,3	0 / 1
février	5 171	0 / 2	1 680	1 / 2	3 157	1 / 2	983	0 / 1	299,9	0 / 1	299,9	0 / 1	38,3	0 / 1
mars	4 297	0 / 2	1 008	1 / 2	2 221	0 / 2	945	0 / 1	270,7	0 / 1	270,7	0 / 1	32,7	0 / 1
avril	4 052	0 / 2	1 116	2 / 2	2 858	0 / 2	1 175	0 / 1	214,8	0 / 1	214,8	0 / 1	32,0	0 / 1
mai	4 226	0 / 2	1 152	2 / 2	2 102	1 / 2	592	0 / 1	224,0	0 / 1	224,0	0 / 1	28,7	0 / 1
juin	4 403	0 / 2	1 434	2 / 2	2 337	0 / 2	1 025	0 / 2	288,1	0 / 2	288,1	0 / 2	34,0	0 / 2
juillet	4 531	0 / 2	1 256	1 / 2	2 588	0 / 2	816	0 / 1	262,8	0 / 1	262,8	0 / 1	26,7	0 / 1
août	4 994	0 / 2	1 708	2 / 2	2 769	0 / 2	849	0 / 1	269,7	0 / 1	269,7	0 / 1	49,9	0 / 1
septembre	4 502	0 / 4	908	2 / 4	1 741	0 / 4	686	0 / 2	189,9	0 / 2	189,9	0 / 2	20,5	0 / 2
octobre	4 813	0 / 4	1 403	3 / 4	2 465	1 / 4	1 049	0 / 2	270,5	0 / 2	270,5	0 / 2	33,2	0 / 2
novembre	4 383	0 / 4	999	2 / 4	2 284	0 / 4	1 005	0 / 2	304,2	0 / 2	304,2	0 / 2	37,8	0 / 2
décembre	7 033	3 / 5	1 388	5 / 5	2 393	1 / 5	867	0 / 2	209,2	0 / 2	209,2	0 / 2	22,4	0 / 2

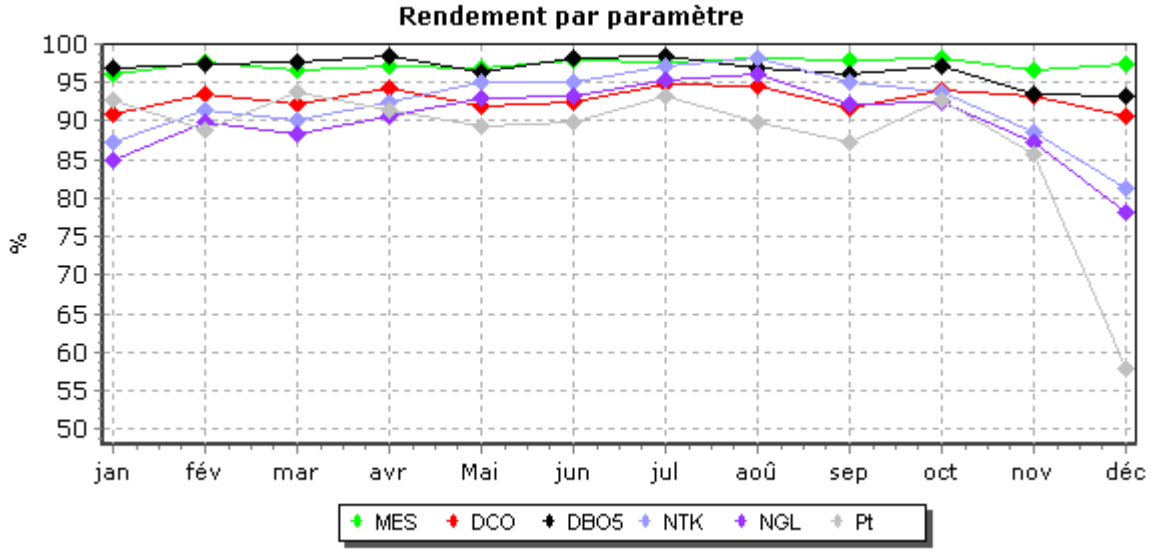
('HDTG / Bilans' représente le nombre d'analyses réalisées par paramètre dans des bilans Hors Conditions Normales de Fonctionnement / Nombre d'analyses réalisées par paramètre dans tous les bilans sur période)



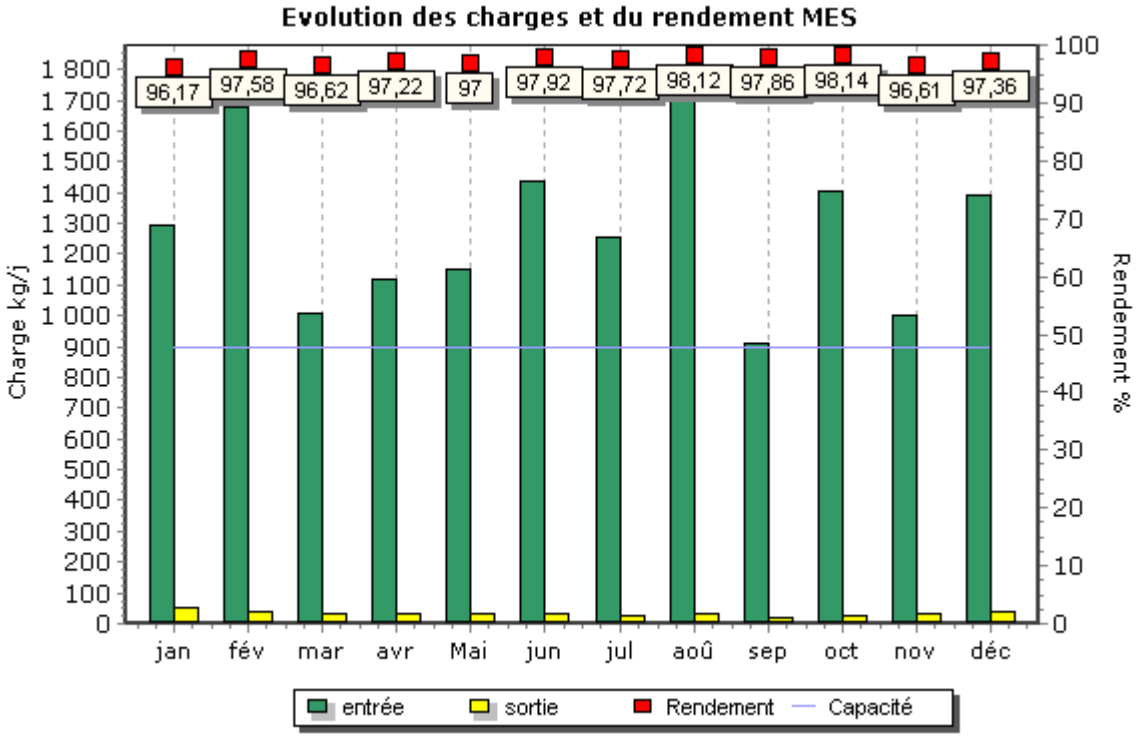
Rendement épuratoire et qualité du rejet dans le milieu naturel

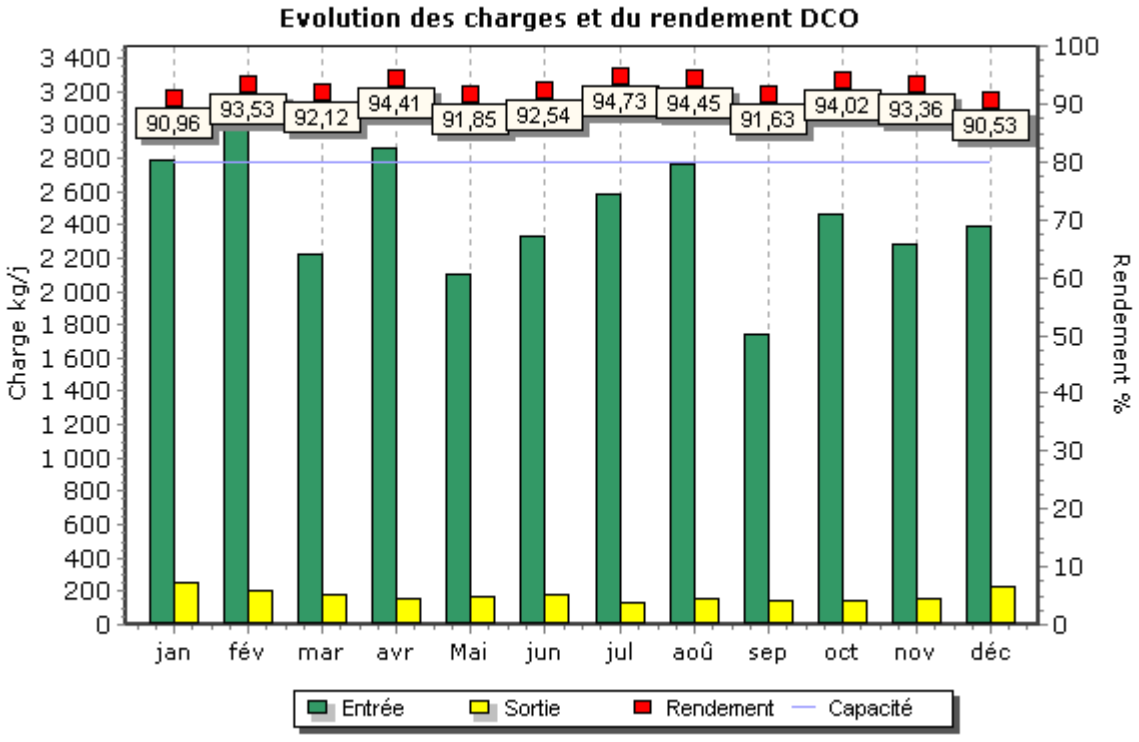
Les charges en sortie et les rendements moyens mensuels sont présentés dans le tableau ci-dessous :

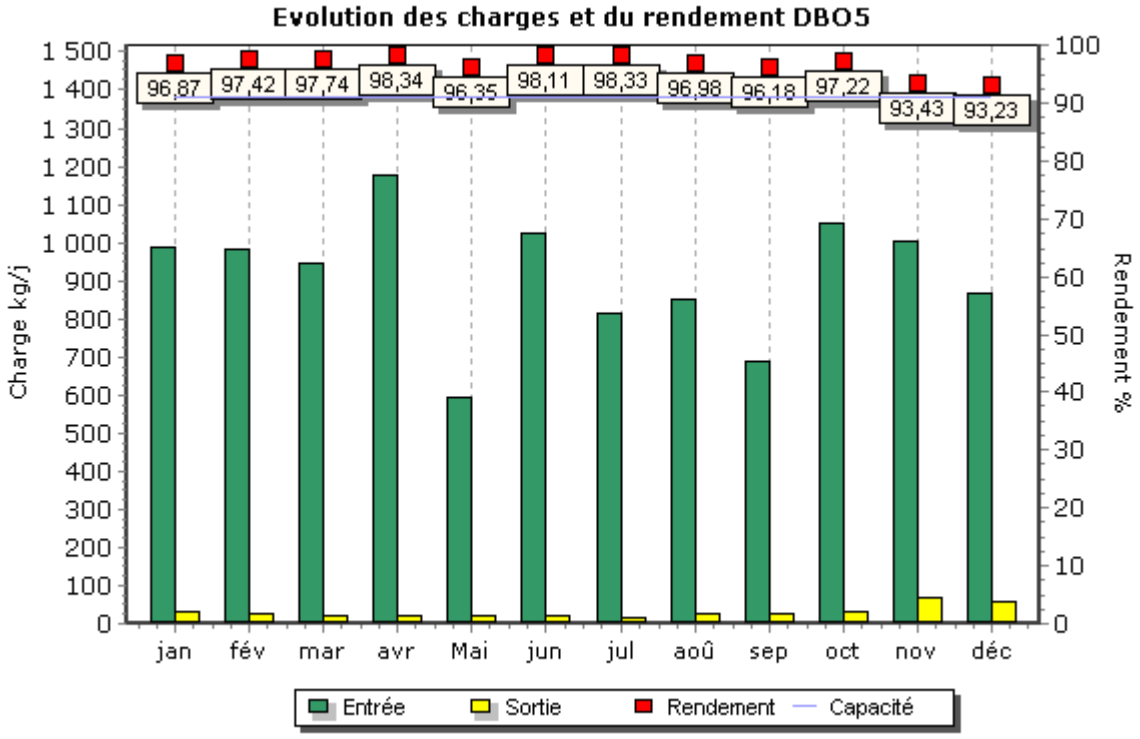
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	50	96,17	252	90,96	31	96,87	40	87,18	47	84,85	3	92,60
février	41	97,58	204	93,53	25	97,42	25	91,54	31	89,74	4	88,72
mars	34	96,62	175	92,12	21	97,74	27	90,07	32	88,32	2	93,86
avril	31	97,22	160	94,41	20	98,34	16	92,55	20	90,62	3	91,47
mai	35	97,00	171	91,85	22	96,35	11	94,98	16	92,93	3	89,47
juin	30	97,92	174	92,54	19	98,11	15	94,94	19	93,37	4	89,80
juillet	29	97,72	136	94,73	14	98,33	8	97,06	13	95,22	2	93,37
août	32	98,12	154	94,45	26	96,98	5	98,10	10	96,20	5	89,75
septembre	19	97,86	146	91,63	26	96,18	9	95,14	15	92,24	3	87,40
octobre	26	98,14	148	94,02	29	97,22	17	93,69	21	92,35	2	92,82
novembre	34	96,61	152	93,36	66	93,43	35	88,56	39	87,20	5	85,69
décembre	37	97,36	227	90,53	59	93,23	39	81,36	46	78,13	9	58,05

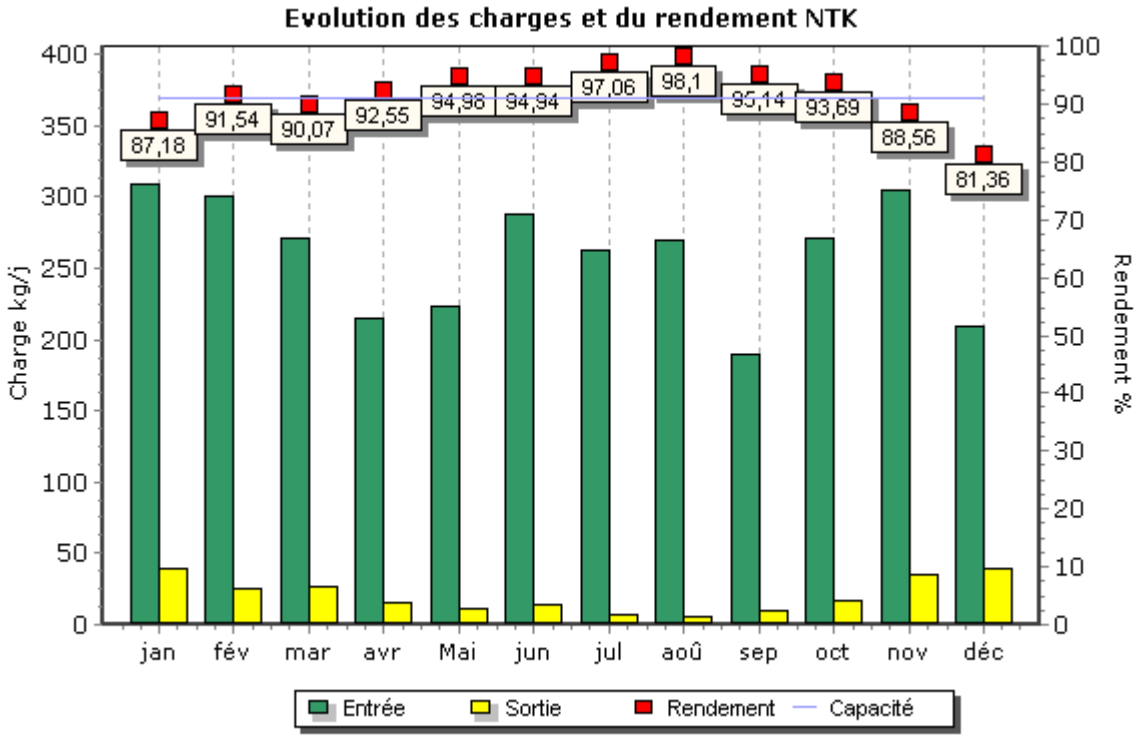


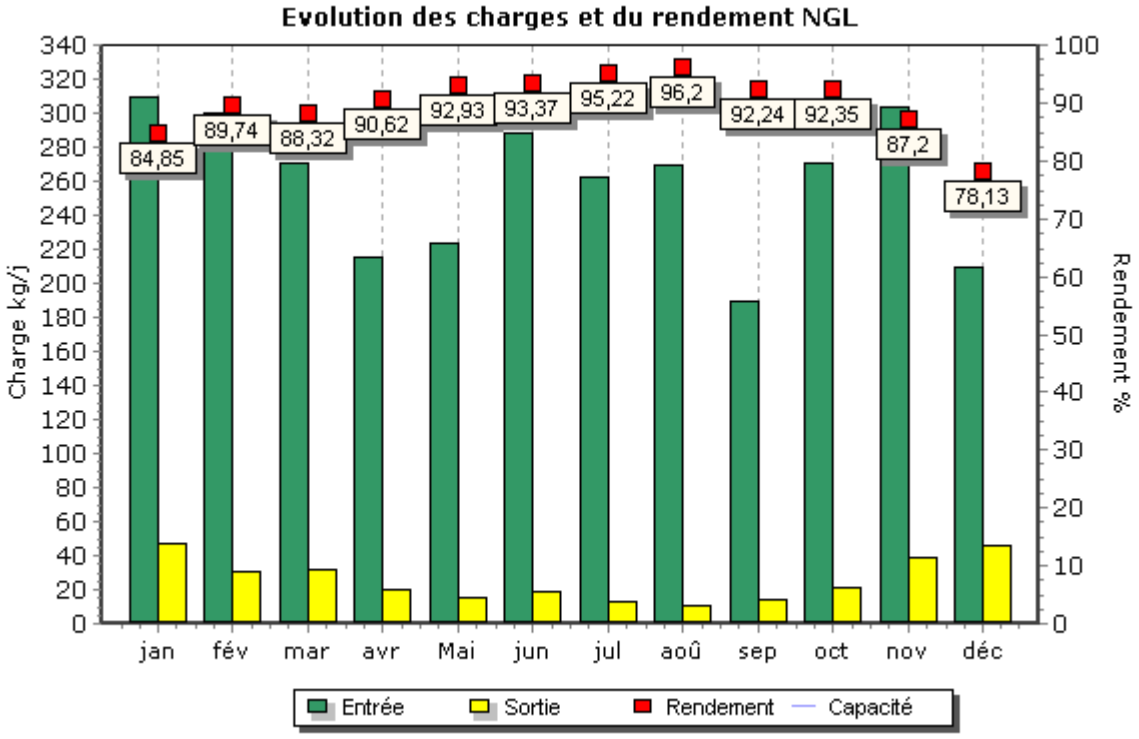
Evolution des charges et du rendement par paramètre

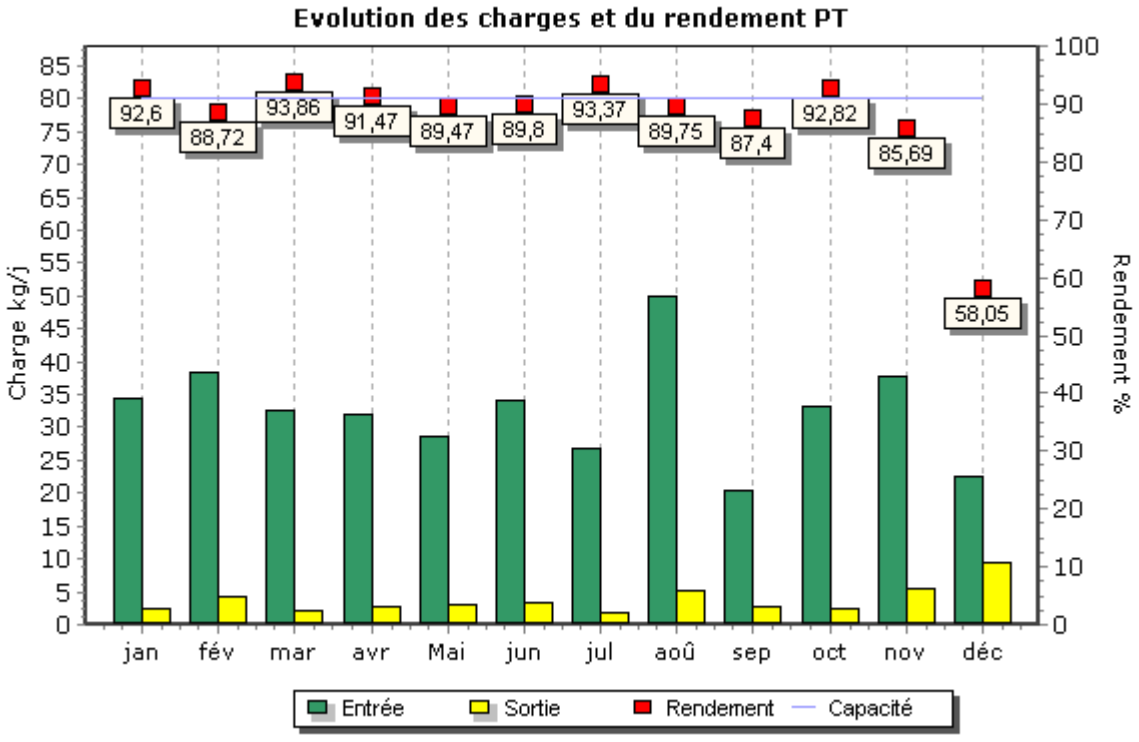

Evolution des charges et du rendement MES
Charge kg/j
Rendement %
96,17
97,58
96,62
97,22
97
97,92
97,72
98,12
97,86
98,14
96,61
97,36
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
entrée
sortie
Rendement
Capacité


Evolution des charges et du rendement DCO
Charge kg/j
Rendement %
90,96
93,53
92,12
94,41
91,85
92,54
94,73
94,45
91,63
94,02
93,36
90,53
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Rendement
Capacité

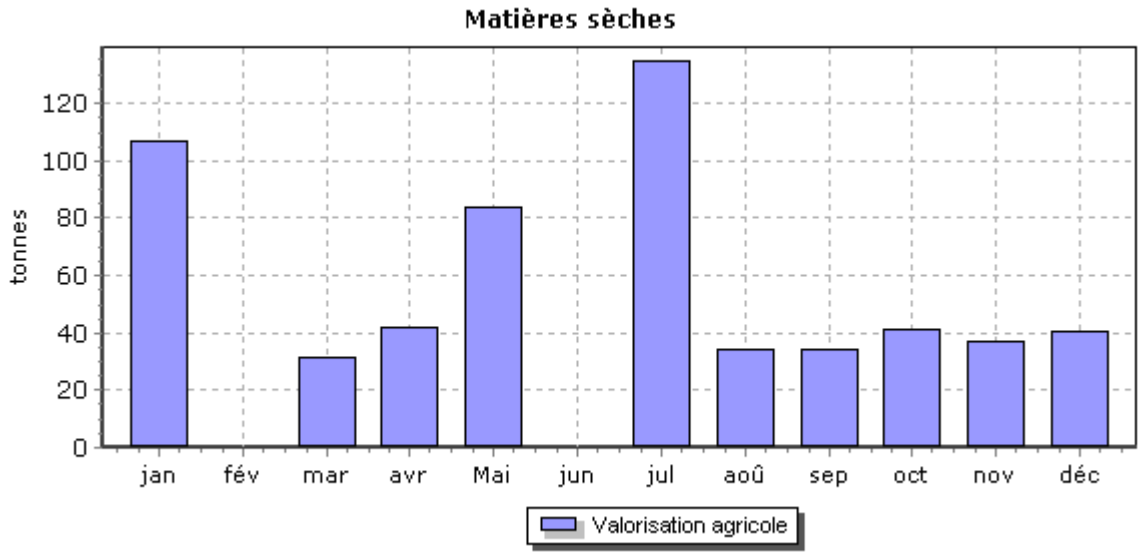

Evolution des charges et du rendement DBO5
Charge kg/j
Rendement %
96,87
97,42
97,74
98,34
96,35
98,11
98,33
96,98
96,18
97,22
93,43
93,23
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Rendement
Capacité


Evolution des charges et du rendement NTK
Charge kg/j
Rendement %
87,18
91,54
90,07
92,55
94,98
94,94
97,06
98,1
95,14
93,69
88,56
81,36
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Rendement
Capacité


Evolution des charges et du rendement NGL
Charge kg/j
Rendement %
84,85
89,74
88,32
90,62
92,93
93,37
95,22
96,2
92,24
92,35
87,2
78,13
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Rendement
Capacité


Evolution des charges et du rendement PT
Charge kg/j
Rendement %
92,6
88,72
93,86
91,47
89,47
89,8
93,37
89,75
87,4
92,82
85,69
58,05
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Rendement
Capacité

Boues évacuées par mois



7.2. Les factures type

Facture annuelle type complète, eau et assainissement, toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m3 et doté d'un compteur de 15 mm de diamètre (dans le cas où il existe différentes tranches tarifaires entre 0 et 120 m3, les prix unitaires affichés ci après sont des prix moyens pour une consommation de 120 m3).

DECHY	m³	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%**

GUESNAIN	m³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
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			**40,34**	**46,27**	**14,70%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	27,60	28,80	4,35%
TVA			12,74	17,47	37,13%
TOTAL € TTC			**244,34**	**267,07**	**9,30%**

SIN LE NOBLE	m³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			**205,98**	**211,69**	**2,77%**
Part délégataire			**193,00**	**199,26**	**3,24%**
Abonnement			63,24	65,30	3,26%
Consommation	120	1,1163	129,76	133,96	3,24%

Part collectivité(s)			**2,78**	**2,83**	**1,80%**
Consommation	120	0,0236	2,78	2,83	1,80%
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			**94,08**	**102,22**	**8,65%**
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			26,28	31,42	19,56%
TOTAL € TTC			**504,06**	**534,71**	**6,08%**

7.3. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

7.2.1. Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2011 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fait marquant

La Société Sade Exploitations du Nord de la France a connu en 2011 une migration des systèmes d'informations concernant les fonctions « finances » et « approvisionnements » et a adopté une solution intégrée SAP sous laquelle est désormais tenue sa comptabilité au sein de la Région Nord-Ouest Ce système, structurant et normalisé, a vocation à se diffuser largement au sein du Groupe Veolia Environnement. Il s'appuie sur des concepts comptables spécifiques qui ont pu, en adaptant le contenu de certaines rubriques de la comptabilité analytique, entrainer des reclassements de poste à poste ; l'application informatique qui alimente les CARE est en revanche la même que l'année précédente et a donc été alimentée à partir d'une table de transcodification.

1 – CHANGEMENT(S) D'ESTIMATION

Néant

2 - Produits

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

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

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

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

3 - Charges

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

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 3.1) ;
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 3.1.2).

3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

3.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

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

Enfin, il est précisé que d'éventuels reliquats de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

3.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

3.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

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

- Garantie pour continuité du service

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assurer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire [2] dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

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

d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours ;

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours [4].

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

---

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

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

[4] Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1993, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1993.

- Fonds contractuel de renouvellement

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

3.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- **Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge**

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

- Investissements du domaine privé

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

3.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2011 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

3-2 – Charges réparties

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

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

3.2.1 – Principe de répartition

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

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau : services centraux, directions régionales, centres opérationnels, agences, services (et sous services le cas échéant) ; le service (ou le sous-service le cas échéant) correspond à l'entité de base et comprend, en général, plusieurs contrats.

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre opérationnel, de chaque agence, de chaque service (voire de chaque sous service) et de chaque contrat.

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

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

3.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

3.3 – Autres charges

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

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

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

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

3.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2011 au titre de l'exercice 2010.

4 - Autres informations

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2011 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2012.

→ *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.

7.4. 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.

7.5. 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***[5]

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.

→ *Nouveau plan d'action « assainissement »*[6]

Dans le cadre du nouveau plan d'action 2012-2018, une liste de 74 stations de taille moyenne a été identifiée pour leur modernisation. Ce plan a aussi pour ambition que les collectivités territoriales se mettent en conformité avec les autres obligations communautaires : directive cadre sur l'eau, eaux de baignade, eaux conchylicoles, milieu marin. Une attention particulière sera portée sur l'amélioration du traitement des eaux usées des petites collectivités et sur la collecte par temps de pluie. Priorité sera également donnée au traitement à la source pour les effluents contenant des produits toxiques, qui pourrait se traduire par des « dé-raccordements ».

Le programme devrait être financé principalement par les agences de l'eau (10ème programme 2013-2018).

→ *Augmentation du tarif « biogaz »* [7]

Depuis le 21 mai 2011, le tarif de base d'achat de l'électricité produite par valorisation du biogaz a été augmenté. Le tarif est dégressif selon la puissance installée. Le contrat d'achat est conclu pour une durée de quinze ans à compter de la mise en service de l'installation.

Sont concernées d'une part, les installations qui utilisent, à titre principal, l'énergie dégagée par la combustion ou l'explosion de gaz résultant de la décomposition ou de la fermentation de produits, déchets et résidus provenant de l'agriculture, de la sylviculture et des industries connexes (comprenant les industries agroalimentaires) ou du traitement des eaux, et, d'autre part, celles qui valorisent, en utilisant le biogaz, des déchets ménagers ou assimilés.

→ *Solidarité: un nouvel engagement pour les services d'eau & d'assainissement* [8]

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,

---

[5] 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.

[6] Plan d'action 2012-2018 « pour une politique d'assainissement contribuant aux objectifs de qualité des milieux aquatiques » 29 septembre 2011.

[7] Arrêté du 19 mai 2011 fixant les conditions d'achat de l'électricité produites par les installations qui valorisent le biogaz

[8] Loi n° 2011-156 du 7 février 2011 relative à la solidarité dans les domaines de l'alimentation en eau et de l'assainissement

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* [9]

Les collectivités territoriales – dont les communes et EPCI à fiscalité propre de plus de 50 000 habitants- 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* [10]

Les collectivités territoriales de plus de 50 000 habitants doivent faire le point chaque année sur les émissions « carbone », directes ou indirectes, 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)[11], 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% la consommation d'eau d'ici 2020, il est prévu notamment de mettre en œuvre des programmes d'aide à la récupération des eaux de pluie, des eaux usées et de détection et réduction des fuites.

→ *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[12]. 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[13]. 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.

9 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.
10 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.
11 Présenté le 20 juillet 2011 ; consultable sur www.ecologie.gouv.fr
12 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
13 Décret n° 2011-762 du 28 juin 2011 fixant les modalités d'application de l'article L. 554-5 du code de l'environnement

→ *Service public des eaux pluviales*

La taxe « eaux pluviales » [14], taxe facultative contribuant au financement du service public administratif de gestion des eaux pluviales urbaines, porte sur les superficies imperméabilisées urbaines, y compris les voiries. La délibération instituant la taxe est prise au plus tard le 1er octobre pour être applicable l'année suivante. L'entité compétente décide du tarif (dans la limite de 1 €/m2 imperméabilisé), précise les conditions d'abattement selon l'efficacité du dispositif d'évacuation de ces eaux, et instaure une surface minimale de recouvrement (600 m2 ou au-delà).

En outre, 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[15]. 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.

→ *Partage de données géographiques* [16]

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* [17]

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.

EAUX USEES & DECHETS

→ *Gestion des déchets & bio-déchets* [18]

Plusieurs mesures adoptées dans le cadre du Grenelle 2 de l'environnement peuvent être mises en œuvre pour améliorer la prévention et la gestion des déchets :

14 Décret n° 2011-815 du 6 juillet 2011 relatif à la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines.

15 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.

16 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.

17 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.

18 Décret n° 2011-828 du 11 juillet 2011 portant diverses dispositions relatives à la prévention et à la gestion des déchets ; arrêté du 12 juillet 2011 fixant les seuils définis à l'article R. 543-225 du code de l'environnement.

Les plans d'élimination des déchets ménagers et assimilés sont remplacés par les plans départementaux de prévention et de gestion des déchets non dangereux, qui devront comporter une limite à la capacité annuelle de stockage et d'incinération des déchets définie à échéance de 12 ans à 60 % des déchets produits (85 % en Corse, en Guadeloupe, en Guyane, à la Martinique et à Saint-Pierre-et-Miquelon). Cette limite est opposable aux créations et aux extensions d'installation.

Concernant les déchets issus de chantiers du BTP, le décret spécifie de manière plus précise le contenu, l'élaboration, le suivi et l'évaluation des plans départementaux de prévention et de gestion de ces déchets, qui seront élaborés par les conseils généraux.

S'agissant des bio-déchets - déchets non dangereux biodégradables de jardin ou de parc, alimentaires ou de cuisine -, les modalités de tri et de collecte séparée sont définies pour certains producteurs professionnels de bio-déchets (plus de 60 litres d'huiles usagées ou 10 tonnes de bio-déchets par an), et entreront en vigueur progressivement entre 2012 et 2016 pour le commerce alimentaire, la restauration collective, l'entretien des espaces verts et l'industrie agroalimentaire.

→ *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[19].

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[20]. 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 [21] 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[22] – 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.

→ *Eaux de baignade, 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)[23].

---

[19] 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.

[20] 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).

[21] adopté le 30 mai 2011

[22] 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.

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

Le contrôle de la qualité des eaux de baignade est modifié, notamment en Outre- Mer, pour satisfaire aux exigences européennes. En outre, les agences régionales de santé (ARS) exercent désormais les missions des anciennes DRASS et DDASS en ce qui concerne le contrôle de la qualité des eaux de baignade[24].

→ *Gouvernance de l'eau*

Les comités régionaux « trames verte & bleue »[25] 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 »[26], 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[27]. Par 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[28] dont les activités pourraient avoir un impact sur la ressource.

→ *Encadrement des activités sur les sites Natura 2000* [29]

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

---

[24] Décret n° 2011-1239 du 4 octobre 2011 relatif à la gestion de la qualité des eaux de baignade. Arrêté du 4 octobre 2011 modifiant l'arrêté du 22 septembre 2008 relatif à la fréquence d'échantillonnage et aux modalités d'évaluation de la qualité et de classement des eaux de baignade. Instruction du 1er juillet 2011 relative aux modalités de recensement, d'exercice du contrôle sanitaire et de classement des eaux de baignade pour la saison balnéaire de l'année 2011.

[25] 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.

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

[27] 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).

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

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

d'inondation (22 décembre 2013), et un plan de gestion des risques d'inondation (22 décembre 2015)[30]. 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 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).

[30] 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.

7.6. Glossaire

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

Abonnement :

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

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

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

Bilans disponibles :

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

Capacité épuratoire :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 18001 :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Client (abonné) :

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

DBO5 :

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

DCO :

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

Développement durable :

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

Equivalent habitant :

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

Habitants desservis :

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

Conformité réglementaire des rejets :

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

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

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

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

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

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

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

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

A – Éléments communs à tous les types de réseaux

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

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

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

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

Matières sèches (boues de dépollution) :

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

MES :

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

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

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

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration :

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

Réseau de collecte des eaux usées :

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

Station d'épuration (ou usine de dépollution) :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux d'impayés [P257.0]:

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (arrêté du 2 mai 2007)

Taux de raccordement :

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

Taux de réclamations [P258.1] :

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

7.7. 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

VEOLIA EAU Nord Ouest

mars 2012

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

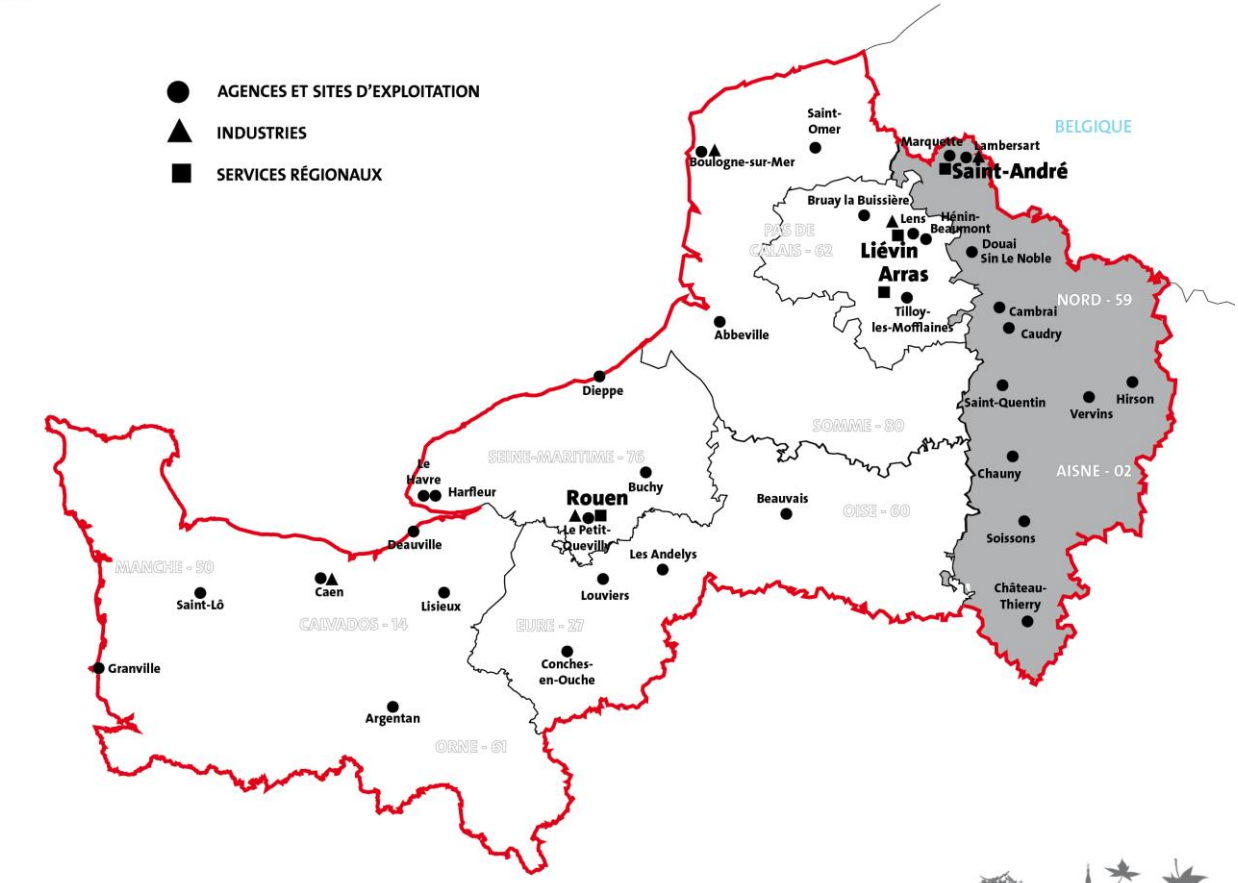
- **67** unités de production d'eau potable
- **10** usines de traitement d'eau potable
- **158** réservoirs d'eau potable (capacité totale : 42 500 m³)
- **44** stations d'épuration (1 340 000 équivalent-habitants)
- **6** stations d'épuration des eaux industrielles
- **12** mini-stations
- **4** unités 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



VEOLIA EAU
Nord Ouest

mai 2012

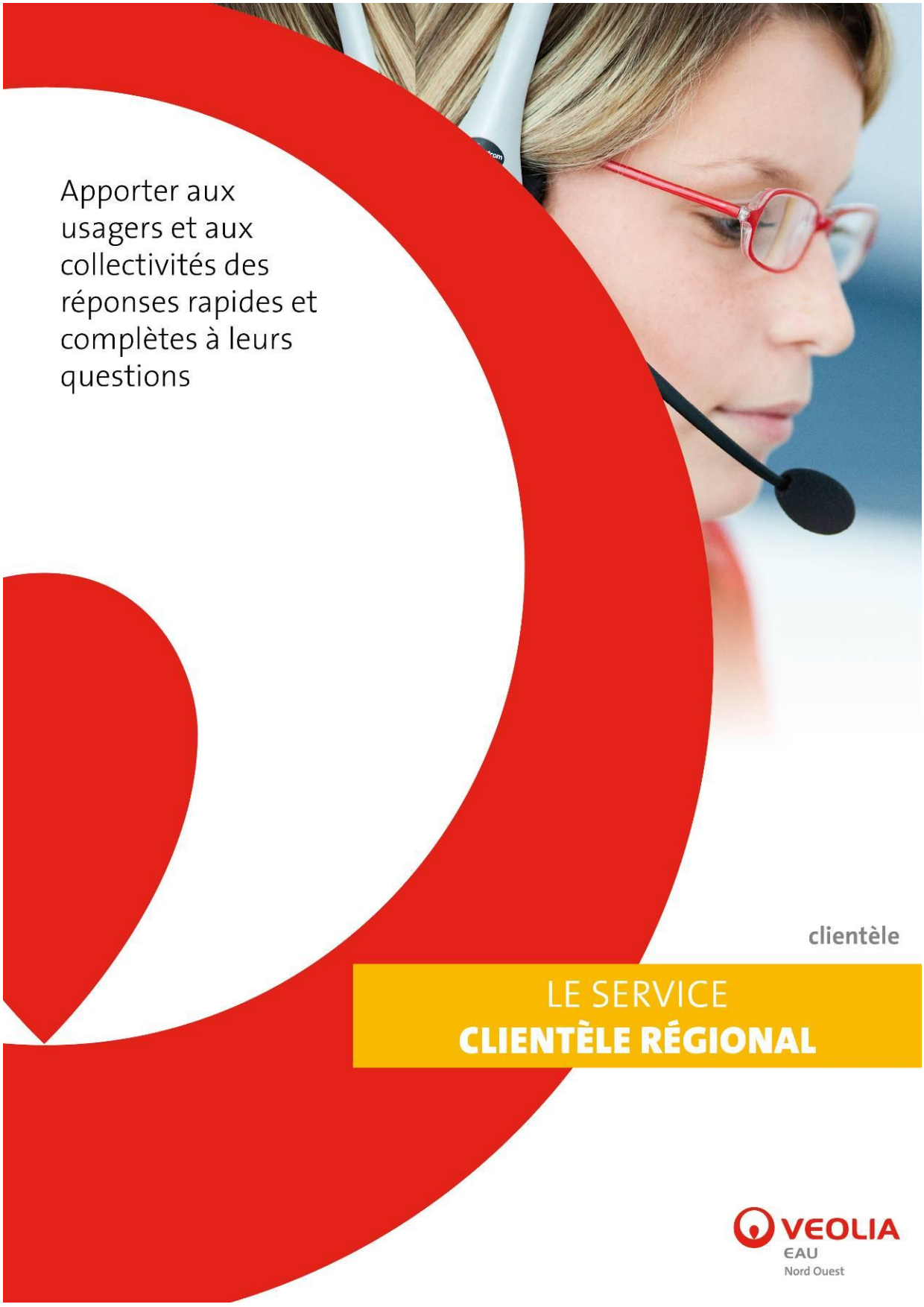
Centre Nord & Aisne





VEOLIA EAU
Nord Ouest

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
- **Liévin (62)**
- **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 COLLECTIVITES

3 125 opérations de reversement

RECOUVREMENT

6 046 047 écritures d'encaissement

avril 2012

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.**





7.8. Autres annexes

Intitulé	Nombre de pages
Bilans annuels d'autosurveillance du réseau	
Situation du compte de renouvellement	
Attestation de TVA	