



2013 RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SIA du Haut Brivet

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005



Gestion du document	Auteur	Date
Validation	Julien PAPILLON	28 mars 2014

2013



SYNTHESE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) CAMPBON, QUILLY, SAINTE ANNE SUR BRIVET

LES CHIFFRES DU SERVICE

2 895	1 247	1	36 250	37	499 816
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de dépollution	Capacité de dépollution (EH)	Longueur de réseau (km)	Volume traité (m ³)

PRINCIPAUX FAITS

MARQUANTS DE L'ANNEE

L'année 2013 a été marquée par la mise en service des équipements de désodorisation et de déphosphatation. La norme en phosphore fixée à 2 mg/l en moyenne en 2013 en sortie d'unité de dépollution a été respectée. Cette norme est abaissée à 1 mg/l en moyenne en 2014.

Un avenant devra être signé au cours du premier semestre 2014 pour pallier aux augmentations de charges inhérentes à la prise en charge des nouveaux équipements (injection de chlorure ferrique et de nitrate de calcium, désodorisation au niveau de la station).

Nous avons procédé en septembre 2013 au curage de la canalisation de refoulement du poste de relèvement du Four à Chaux.

INSUFFISANCES A AMELIORER

La capacité de pompage du poste de relèvement du Four à Chaux doit être renforcée compte tenu des prévisions d'accroissement de production de la laiterie et pour éviter les passages au trop plein.

Au niveau de l'unité de dépollution, une réflexion est à engager sur le renforcement des capacités de traitement (centrifugeuse) et de stockage des boues.

L'essentiel de l'année 2013

TRAVAUX A PREVOIR A COURT OU MOYEN TERME

Le revêtement du poste de relèvement de tête de la station d'épuration est très dégradé. Une réhabilitation du génie civil est nécessaire.

Le poste de relèvement de la Bosse ne dispose d'aucun secours et présente, en cas de dysfonctionnement, un risque de débordement chez les abonnés. Le poste peut-être sécurisé par la réalisation d'un trop plein ou la refonte du poste permettant la mise en place d'une seconde pompe.

Plusieurs tampons en amont de la station (ancien réseau reprenant les effluents du poste de relèvement du Four à Chaux) sont dégradés et devront être réhabilités.

Indicateurs du service

L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes desservies	Délégataire	3
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	2 895
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 247
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	1 247
	- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire	0
	Assiette totale de la redevance	Délégataire	534 679 m ³
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	534 679 m ³
	- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délégataire	434 167 m ³
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	1
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0,00 u/1 000 habitants
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1 000 abonnés
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,13 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT		PRODUCTEUR	VALEUR
[D204.0]	Prix TTC par m ³ pour 120 m ³ (assainissement seul)	Délégataire	2,55 euro/m ³
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	3
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	6 600 ml
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	511 244 m ³
	Charge moyenne annuelle entrante en DBO ₅	Délégataire	788 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	13 127 eh
	Volume traité	Délégataire	499 816 m ³
L'EVACUATION DES BOUES ET DES DECHETS		PRODUCTEUR	VALEUR
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	203,1 t MS
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	12,0 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	2,0 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	0 m ³

LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	37,1%
[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)	50
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Déléataire (3)	100,0 %
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (3)	100,00
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Déléataire	100
	Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Déléataire	100
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Déléataire	100 %
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Déléataire (3)	
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Déléataire	1014
	Nombre de branchements eaux pluviales	Déléataire	0
	Nombre de branchements neufs	Déléataire	9
	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	37 345 ml
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Déléataire	75
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Déléataire	0,00 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0 %
	Nombre de postes de relèvement	Déléataire	12
	Nombre d'usines de dépollution	Déléataire	1
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Déléataire	36 250 eh
LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	86,28
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Non
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Déléataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Déléataire	0 usine(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Déléataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui

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

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

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

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

Rendements épuratoires par système de traitement

UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET

	Producteur	Valeur
Rendement moyen annuel en DCO	Délégataire	99 %
Rendement moyen annuel en DBO5	Délégataire	100 %
Rendement moyen annuel en MES	Délégataire	99 %

Une organisation tournée vers les Clients

Votre lieu d'accueil

Agence de Pontchâteau
8 rue Lavoisier
44160 Pontchâteau
Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h



Site de Guéméné
Rue de la Bourdonniere
44 290 GUEMENE PENFAO
Du lundi au jeudi de 8h00 à 9h00
et le vendredi de 8h00 à 12h



Toutes vos démarches sans vous déplacer

Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 18h au 0 969 323 529.

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau sur un serveur vocal au **0 969 367 226** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

- ◆ www.veoliaeau.fr
- ◆ sur votre smartphone via nos applications Android et Apple « Service.Client »



Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 0 969 323 529

L'Editorial



VEOLIA Eau France - Rapport annuel du délégataire 2013 Editorial de Monsieur Alain Franchi

Ancrée dans l'histoire collective de notre entreprise, la Compagnie Générale des Eaux signait son premier contrat il y a 160 ans. VEOLIA Eau a su innover et s'adapter pour accompagner au mieux les évolutions de la société et surtout répondre aux besoins de ses clients.

Partenaire de votre territoire, VEOLIA Eau s'engage auprès de vous et de vos services techniques pour améliorer la performance du service public de l'assainissement. Notre engagement est de vous apporter chaque jour notre savoir-faire et notre expertise opérationnelle tout en s'adaptant à vos attentes et vos enjeux.

Le Rapport Annuel du Délégué que j'ai le plaisir de vous adresser vous présente les différentes composantes techniques, économiques et environnementales de la gestion de votre service par VEOLIA Eau. Il constitue un outil de synthèse essentiel qui vous apporte toute la transparence sur la gestion et la performance de votre service.

Notre entreprise s'est engagée dans une profonde transformation destinée à nous rendre plus performants, plus réactifs et mieux organisés, pour *in fine* vous rendre en permanence le meilleur service possible, au meilleur coût.

Au sein de cette transformation, le maillage territorial occupe une place essentielle. La nouvelle organisation que nous souhaitons mettre en place pour VEOLIA Eau aura vocation à rapprocher nos collaborateurs de nos clients : en un mot, des compétences et des expertises plus proches de vous.

En effet, VEOLIA Eau est avant tout une entreprise responsable de la gestion d'un Service Public. Inscrite au cœur des projets de développement des territoires dans lesquels elle agit, elle fait de la proximité une valeur majeure et de l'innovation un enjeu à partager avec vous.

Vous serez bien évidemment informés en détail de cette nouvelle étape de transformation de VEOLIA Eau, qui se fera dans le respect du dialogue social.

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

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

Alain Franchi
Directeur Général de VEOLIA Eau France

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	15
1.1. Le contrat	16
1.2. Les chiffres clés et faits marquants	17
2. LA QUALITE DU SERVICE	19
2.1. Les moyens mobilisés	20
2.2. Le patrimoine du service	30
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	41
2.4. Les services aux clients	52
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	55
3.1. La protection du milieu naturel	56
3.2. L'énergie et les réactifs	57
3.3. La valorisation des boues et des sous-produits	58
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	61
4.1. Le prix du service public de l'assainissement collectif	62
4.2. L'accès aux services essentiels	63
4.3. Les engagements sociaux et environnementaux	64
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	65
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	67
5.2. Le patrimoine du service	68
5.3. Les investissements et le renouvellement	69
5.4. Les engagements à incidence financière	70
6. ANNEXES	73
6.1. Le bilan énergétique du patrimoine	74
6.2. Le bilan de conformité détaillé par usine	76
6.3. Annexes financières	82
6.4. Les nouveaux textes réglementaires	83
6.5. Glossaire	87
6.6. Autres annexes	93





1.

L'ESSENTIEL

1.1. Le contrat

- **Déléataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** CAMPBON, QUILLY, SAINTE ANNE SUR BRIVET
- **Numéro du contrat :** K7121
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Dépollution, Gestion clientèle, Refoulement, relèvement, Collecte des eaux usées

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/07/2009

Date de fin : 30/06/2019

→ **Suivi des engagements contractuels sur la durée du contrat**

	ENGAGEMENTS CONTRACTUELS	2009	2010	2011	2012	2013	CUMUL	RESTE A REALISER
NOMBRES DE VISITES DE CONFORMITES	Contrôle de 400 branchement existants		184	132	10	52	378	22
LINEAIRE CURAGE SEUL	Curage complet tous les 10 ans - 2989 ml/an	45	191	1940	2687	6600	11463	18427
LINEAIRE ITV	1000 ml/an	45	191	888	1074	600	2798	7202
RENOUVELLEMENT	Le suivi du programme de renouvellement figure en page annexe							

1.2. Les chiffres clés et faits marquants

1.2.1. LES CHIFFRES CLES

2 895 habitants desservis¹ [D201.0]

1 247 clients raccordés

1 usine(s) de dépollution d'une capacité totale de 36 250 équivalents habitants.

12 poste(s) de relèvement

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

1.2.2. LES FAITS MARQUANTS

Les clients du service

Au cours de l'année 2013, le service d'assainissement collectif du SI du Haut Brivet a vu son nombre de clients progresser de 2,0 % par rapport à 2012. Le volume de l'assiette a augmenté de 14.5%

1 247 usagers ont bénéficié du service de l'assainissement collectif pour un volume de 534 679 m³ facturés.

Les volumes de l'assiette de la redevance sont en hausse de 14.5%. Celle-ci est liée à l'industriel CANDIA qui a augmenté la charge polluante de ses rejets vers le réseau collectif (augmentation du coefficient de pollution).

Le réseau de collecte

Deux opérations de curage préventif du réseau ont été réalisées pour un linéaire de 6 600 ml :

- CAMPBON : Conduite de refoulement du poste de relèvement du Four à Chaux
- SAINTE ANNE SUR BRIVET : Rue du Mortier

Dans le cadre du contrat d'affermage, nous avons entrepris un diagnostic du réseau de la commune de Campbon en 2010, Sainte Anne sur Brivet en 2011 et Quilly en 2012 portant sur l'identification des zones exposées aux infiltrations d'eaux parasites. Les moyens mis en œuvre lors des campagnes d'investigation (pose de capteurs de mesure, acquisition des données, passages caméra et nombreuses enquêtes sur le terrain) ont permis de localiser de nombreux points noirs dont l'essentiel sont des défauts d'étanchéité sur conduites et regards, et des raccordements d'eau pluviale sur le réseau d'eaux usées. 184 contrôles de branchements ont été réalisés en 2010, sur la commune de Campbon, 132 contrôles de branchements ont été réalisés en 2011 sur la commune de Sainte Anne sur Brivet, permettant ainsi de localiser et cibler plus précisément les habitations drainant des eaux parasites de captage. Des courriers d'information et de demande de mise en conformité ont été adressés aux clients concernés. 52 contrôles ont été effectués en 2013 sur la commune de Quilly.

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)

L'Unité de dépollution :

La station de dépollution a eu un fonctionnement satisfaisant (respect des dispositions de l'Arrêté Préfectoral de Rejet et de la Directive Européenne).

Sur la station, il est constaté des forts apports d'eaux parasites pendant certaines périodes. Le diagnostic réalisé sur le réseau de collecte devra permettre d'engager des travaux de réhabilitation des collecteurs défectueux. En effet, le volume moyen traité est de 1 401 m³/jour soit 122 % de la capacité de l'ouvrage.

Les sous-produits obtenus lors du traitement des effluents (boues, sables, graisses) sont tous évacués vers des filières pérennes et agréées.

Travaux réalisés en 2010 :

- Nouvelle pompe pour le traitement des graisses
- Installation d'un détecteur de voile de boues.

Travaux réalisés en 2011 :

- Mise en place d'un débitmètre et d'un préleveur sur le trop-plein de la station
- Mise en place d'une pompe à flottants dans le dégazeur

Travaux réalisés en 2012 – financement collectivité :

- Mise en place d'une injection de nitrate de calcium au niveau du poste du Four à Chaux
- Couverture des silos de stockage de boue
- Réalisation d'un bâtiment au-dessus du prétraitement de la station d'épuration
- Mise en place d'une injection de chlorure ferrique.

Les travaux d'aménagement de la lagune n'ont pas été effectués et méritent une réflexion avec le Syndicat pour valider son intérêt (risques d'apports d'eaux extérieures liées aux infiltrations et précipitations au niveau de ce bassin). Un point avec le Syndicat sera effectué sur ce sujet.

La mise à jour du plan d'épandage a été réalisée en 2013.

La mise à jour du manuel d'auto-surveillance a été réalisée début 2013.



2.

**LA QUALITE
DU SERVICE**

2.1. Les moyens mobilisés

2.1.1. LE SERVICE

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

→ *Les fonctions support : des services experts*

Chaque Direction Régionale de VEOLIA Eau dispose de services experts dans les domaines de :

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

Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable et veille au renforcement de la compétitivité de l'entreprise tout en améliorant la qualité du service afin de mieux répondre aux attentes des collectivités locales et de leurs habitants.

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

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

Trois filières métiers ont été créées :

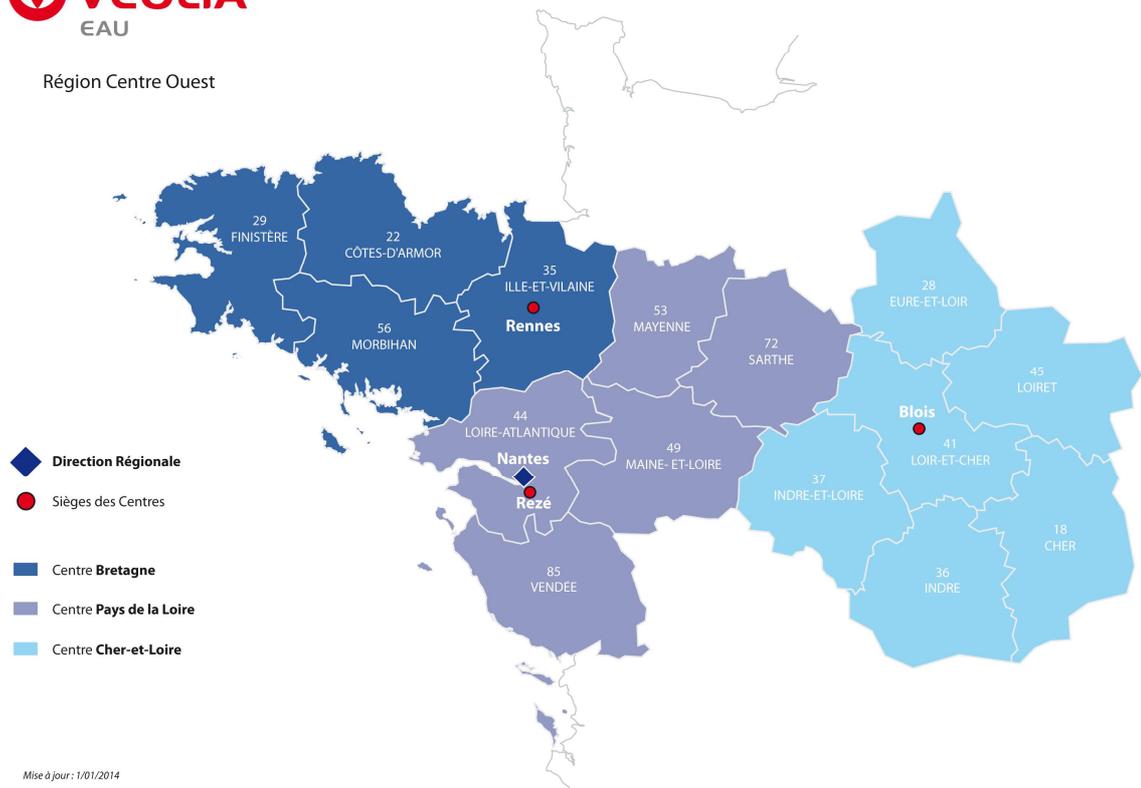
- ◆ une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement,
- ◆ une filière dédiée à la clientèle,
- ◆ une filière développement en charge de la mise au point de nouvelles offres.

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

2.1.2. L'ORGANISATION LOCALE

→ *La région Centre-Ouest en quelques chiffres :*

- ◆ 2 000 salariés
- ◆ 700 contrats de délégation de services publics
- ◆ 1 Centre d'Analyses Environnementales (CAE)



→ **Le Centre Pays de la Loire**

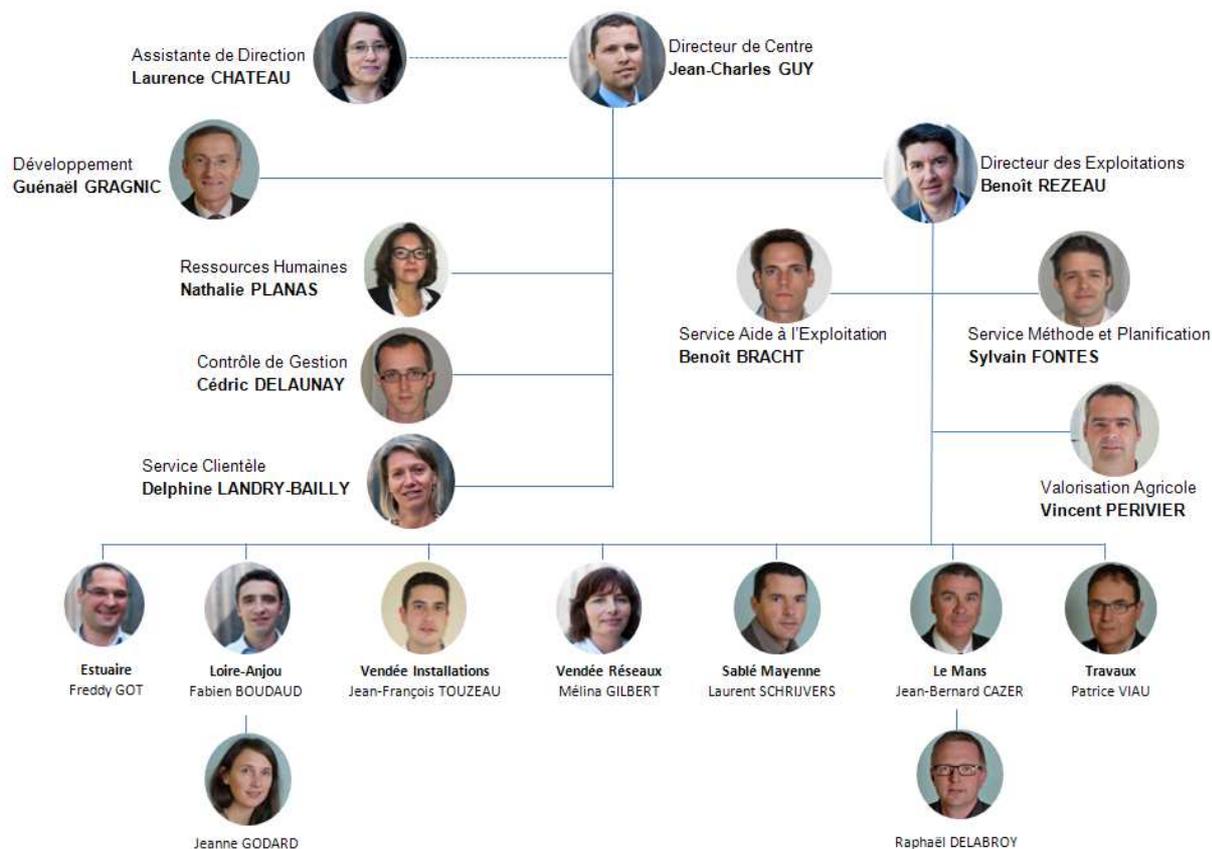


Centre Pays de la Loire - 30 Boulevard Jean Monnet 44 400 Rezé

Un périmètre d'intervention sur 5 départements :

- La Loire Atlantique,
- La Vendée,
- Le Maine et Loire,
- La Mayenne,
- La Sarthe.

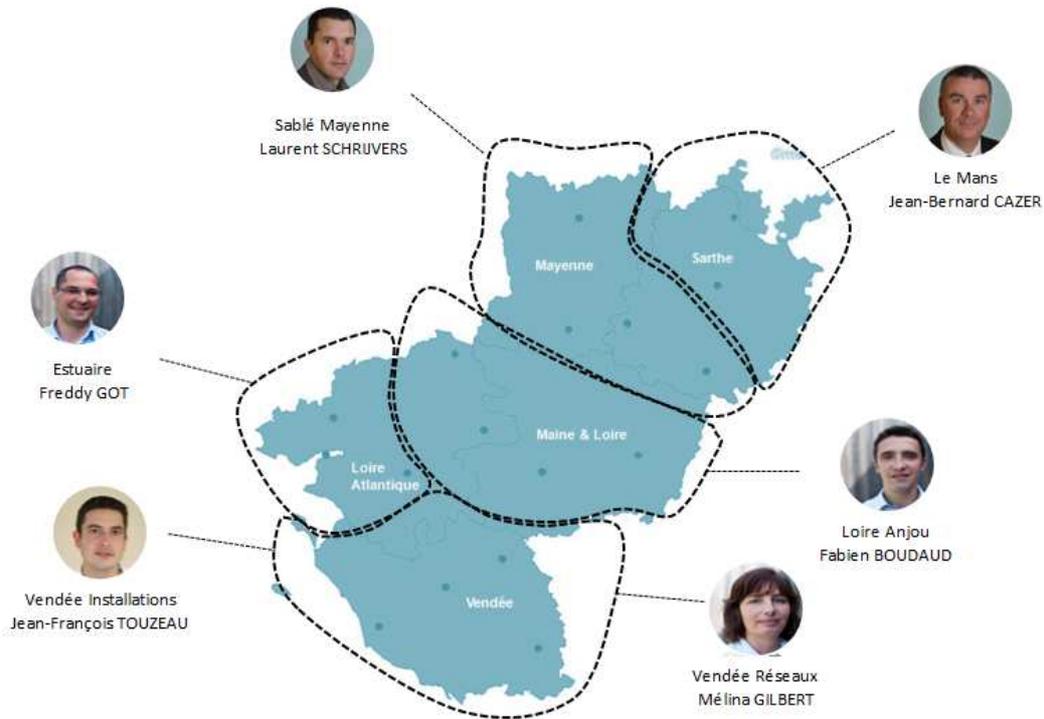
Organigramme du Centre :



Le Centre en quelques chiffres :

Le Centre Pays de la Loire en chiffres	
Contrats eau potable	96
Clients eau potable	553 000
Volumes distribués par an (m3)	99 500 000
Points de production	96
Linéaire de réseaux de distribution (km)	26 369
Contrats assainissement	173
Clients assainissement	244 000
Nombre d'unités de dépollution	253
Nombre de postes de relèvements	1 270
Linéaire de réseaux de collecte (km)	4 140
Contrats industriels	55

Les périmètres des services :



Les points d'accueil :

- en Loire Atlantique



- en Vendée



Site de La Roche sur Yon

20 Impasse Newton / BP 389
85010 La Roche sur Yon



Site de Sainte Florence

5 rue du Château d'Eau
85140 Sainte Florence



**Site d'accueil du
Château d'Olonne**

1 rue Henri Farman
85180 LE CHATEAU D'OLONNE



Site de Fontenay le Comte

25 rue des Horts
85200 Fontenay le Comte

- en Maine et Loire

Site de Chemillé
Anjou Actiparc des 3 routes
2 rue Robert Schumann
49120 Chemillé



Site de Gennes

Route de Doué
49350 Gennes

- en Mayenne



Site de Mayenne

103 Rue des perrouins
53100 Mayenne



Site de Château-Gontier

2 Route du Val de Mayenne
53202 Château-Gontier

- en Sarthe

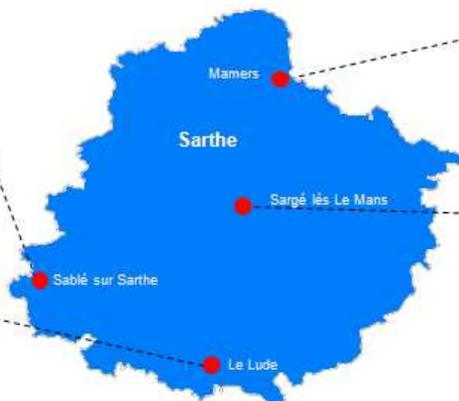
Site de Sablé sur Sarthe

8 Rue de la Denisière
72 300 Sablé sur Sarthe



Site de Le Lude

22 bd des Tourelles
72800 Le Lude



Site de Mangers

14 bd de l'Europe ZI de Bellevue
BP 41 - 72600 Mangers

Site de Sargé-les-le-Mans

9 rue des Frênes - ZAC de la Pointe
72 190 Sargé-les-le-Mans



La cellule PivO :

Située au niveau du Centre Pays de la Loire, la cellule PivO est composée de **10 opérateurs** ayant l'expérience du terrain.

Le pilotage centralisé de l'exploitation



La cellule méthodes et planification PivO assure le pilotage centralisé de toutes les interventions de nos techniciens, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

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

PivO qualifie et hiérarchise les demandes d'interventions, puis produit les feuilles de route de nos techniciens. PivO optimise notre performance par une planification intelligente des interventions, qui vise à faire bien, du premier coup, dans les délais prévus.

Tous les jours, nos techniciens prennent connaissance de leurs feuilles de route et renseignent leurs rapports d'intervention sur leur terminal mobile (Smartphone) à distance.

En cas d'urgence, avec notre application de géolocalisation, PivO mobilise le technicien aux compétences appropriées le plus proche de l'incident.

PivO s'assure de la réalisation effective de toutes les interventions planifiées, et du bon enregistrement des rapports d'interventions dans les systèmes d'information.



SERVICE ESTUAIRE, SITE DE PONT-CHATEAU

Organisation :

Responsable du Service

Freddy GOT

☎ 02 40 45 09 23 📞 06 11 32 09 36

✉ freddy.got@veolia.com



Responsable Réseaux – Travaux – Clientèle

Julien PAPIILLON

☎ 02 40 45 09 20 📞 06 10 47 78 07

✉ julien.papillon@veolia.com



Activité travaux – Branchements

Jean-Marc BEN-TURQUIE

☎ 02 40 45 09 22 📞 06 11 09 59 38

✉ jean-marc.ben-turquie@veolia.com



Activité Clientèle – Eau et Assainissement

Annie Claire TINCHANT

☎ 02 40 45 09 25

✉ annie-claire.tinchant@veolia.com



Activité chiffrage - métrés

Joël BEAUGEARD

☎ 02 40 45 09 24 📞 06 11 09 58 88

✉ joel.beaugeard@veolia.com



Responsable Installations

Alain BERNARD

☎ 02 40 45 09 23 📞 06 14 21 57 44

✉ alain.bernard@veolia.com



Quelques chiffres :

6 délégations ou marchés de service public d'eau potable :

47 000 clients desservis

141 000 habitants

5 millions de m³ distribués

3 usines de production d'eau potable

2.5 Millions de m³ produits

3 000 kms de réseaux de distribution

13 délégations ou marchés de service public d'assainissement :

10 000 abonnés assainis

30 000 habitants desservis

500 kms de réseaux d'eaux usées

80 postes de relèvement

15 usines de traitement des eaux usées

3 contrats Industriels

2.1.3. L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

2.2. Le patrimoine du service

2.2.1. 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 usines de traitement
- ◆ des ouvrages de transfert
- ◆ des postes de relèvement
- ◆ des réseaux de collecte
- ◆ des branchements

→ Les installations de traitement et ouvrages de collecte

Usines de dépollution	Capacité épuration en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)	Qualification
UNITE DE DE POLLUTION DU HAUT BRIVET	2 175	36 250	1 150	Bien de retour
Capacité totale :	2 175	36 250	1 150	

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

Poste de relèvement / refoulement	type	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
POSTE DE RELEVEMENT DE BECIGNEUL	Relèvement	15	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT DE COISNONGLE	Relèvement	15	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT DE LA BOSSE	Relèvement	9	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT DE LA CROCHARDAIS	Relèvement	27	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT DE LA FONTAINE DU NUBLE	Relèvement	13	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT DE LA TURCAUDAIS	Relèvement	18	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT DES GAVELAIS	Relèvement	16	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT DU CRANNE	Relèvement	12	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT DU FOUR A CHAUX	Relèvement	75	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT DU LOTISSEMENT DES SAULES	Relèvement	10	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT DU PONT DE QUILLY	Relèvement	15	Bien de retour
POSTE DE RELEVEMENT LES MOIRIES	Relèvement	30	Bien de retour

→ Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	0	Bien de retour
Nombre de regards	521	Bien de retour
Nombre de déversoirs d'orage	0	Bien de retour

→ Les réseaux de collecte

A compter de 2012, les linéaires de canalisations sont systématiquement extraits du SIG (Système d'information Géographique) de VEOLIA Eau. Cela peut expliquer l'évolution constatée.

Canalisations		Qualification
Canalisations gravitaires (ml)	26 682	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	26 682	Bien de retour
dont unitaires	0	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	0	Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	10 663	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	10 663	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	1 014	Bien de retour

2.2.2. LA GESTION PATRIMONIALE

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

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

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

→ *Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux et synthèse des opérations réalisées [P202.2]*

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

Obligations réglementaires

Le décret du 27 janvier 2012 précise qu'à l'échéance du 31 décembre 2013, les collectivités doivent avoir établi un descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement.

L'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013) assure l'articulation entre l'obligation de réaliser un descriptif détaillé introduite par le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 mai 2007 sur le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service. Il modifie notamment les critères d'évaluation des indices de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux en introduisant un nouveau barème de 0 à 120 points (précédent barème sur 100 points).

Ce même arrêté précise qu'il faut que ce nouvel indice atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service dispose d'un descriptif détaillé. D'autre part, cet arrêté stipule que l'atteinte de ce seuil de 40 points (sur 45 attribuables) conditionne l'attribution des points suivants alloués par le barème (entre les cotations 45 et 120 points - effet « palier »).

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale a été calculé conformément à ce nouveau barème. Cette disposition introduit une rupture avec les valeurs des années antérieures de cet indice.

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2009	2010	2011	2012	2013
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux					75

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
ICGPR Existence information géographique précisant altimétrie canalisations	0	0
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Localisation des autres interventions	10	10
ICGPR Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	0	0
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	0
Total:	75	75

Pour l'année 2013, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux usées **[P202.2]** est de **75¹** points sur un barème de 120.

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012.

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

→ Taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2]

Pour l'année 2013, le taux moyen de renouvellement des réseaux **[P253.2]** est de %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

d'assainissement, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	37 271	37 271	37 271	37 345	37 345
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

→ **La situation des biens**

OUVRAGES	ETAT GENERAL	INSUFFISANCES ET AMELIORATIONS PROPOSEES
----------	--------------	--

UNITE DE DEPOLLUTION		
Usine de dépollution	INSUFFISANT	<p>- <u>Nuisances olfactives</u> :</p> <p>Des travaux ont été réalisés en 2012 pour limiter la formation et la présence d'odeur sur le site de la station d'épuration :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'une injection de nitrate de calcium au niveau du poste de relèvement du four à chaux. • Couverture des silos de stockage de boue et traitement des odeurs sur du charbon actif en grains. • Couverture du prétraitement de la station d'épuration avec traitement des odeurs sur charbon actif en grains. <p>- <u>Pérennisation de la filière de traitement des boues</u> :</p> <p>Une réflexion est à engager sur le renforcement des capacités de traitement (centrifugeuse) et de stockage des boues. En 2012 des modifications ont été réalisées pour permettre l'évacuation des boues vers le silo 350m3.</p> <p>La mise à jour du plan d'épandage et de recherche de parcelles supplémentaires a été réalisée en 2013.</p> <p>- <u>Dégradation des ouvrages</u> :</p> <p>Le revêtement du poste de relèvement d'entrée est très dégradé par la présence d'H₂S. Une réhabilitation du génie civil est nécessaire. Cependant, la réduction d'H₂S dans le réseau amont va permettre de limiter la dégradation.</p> <p><u>TRAVAUX programmés.</u></p> <p>- <u>Hydrolyse</u> :</p> <p>Mise en place d'une nouvelle pompe de relèvement dans l'hydrolyse des graisses – Fait au cours de l'année 2010.</p> <p>- <u>Suivi rejets milieu naturel</u> :</p> <p>Mise en place d'un débitmètre et d'un préleveur sur le trop plein de la station – Fait en 2011.</p> <p>☑ <u>Poste à flottants</u> :</p> <p>Mise en place d'une pompe à flottants dans le dégazeur – Fait en</p>

		<p>2011.</p> <p><u>-Voile de boues :</u></p> <p>Mise en place d'un détecteur de voile de boues dans le clarificateur - Fait au cours de l'année 2010.</p> <p><u>- Déphosphatation :</u></p> <p>Mise en place d'une déphosphatation au chlorure ferrique faite en 2012.</p>
--	--	--

POSTE DE REFOULEMENT / RELEVEMENT		
FOUR A CHAUX	INSUFFISANT	<p>Le poste du four à chaux est un point sensible dans le système de collecte des effluents. Des améliorations sont indispensables.</p> <p>- <u>Capacité de pompage :</u></p> <p>La capacité de pompage doit être renforcée compte tenu des prévisions d'accroissement de production de la laiterie et pour éviter les passages au trop plein. Cette augmentation des capacités de pompage permettra de limiter le colmatage de la conduite de refoulement lié à une vitesse trop faible de l'effluent.</p> <p>- <u>Renforcement de l'instrumentation :</u></p> <p>L'installation d'un agitateur en fond de poste permet d'homogénéiser l'effluent pour supprimer la croûte de graisse et ainsi éviter certains dysfonctionnements. Travaux réalisés</p> <p>- <u>Renforcement de l'instrumentation :</u></p> <p>L'installation d'un débitmètre permet de fiabiliser le transfert des effluents et d'intervenir rapidement en cas de dysfonctionnements (détection de bouchage des pompes, mesure de volume importants, ...). Travaux réalisés</p> <p>- <u>Pérennité des ouvrages :</u></p> <p>L'absence de ventilation favorise la présence d'une atmosphère humide qui accentue la dégradation des équipements électriques et mécaniques. Un extracteur d'air a été installé.</p> <p>- <u>Suivi rejets milieu naturel :</u></p> <p>Mise en place d'un débitmètre sur le trop plein du poste.</p> <p>En 2012, une injection de Nitrate de Calcium a été installée afin de réduire le développement d'H₂S en aval du poste.</p>
LA BOSSE	INSUFFISANT	Le poste fonctionne avec une seule pompe de relèvement et absence de trop-plein. Risque de débordement en cas de panne de la pompe.
PONT DE QUILLY	SATISFAISANT	
LA CROCHARDAIS	SATISFAISANT	
LA TURCAUDAIS	SATISFAISANT	
COISNONGLE	SATISFAISANT	
LES MOIRIES	SATISFAISANT	
CRANNE	SATISFAISANT	
BECIGNEUL	SATISFAISANT	
FONTAINE NUBLE	SATISFAISANT	
LES SAULES	SATISFAISANT	
LES GAVELAIS	SATISFAISANT	

RESEAU DE COLLECTE		
Canalisations et regards	INSUFFISANT	<p>- Des mesures de concentrations résiduelles d'hydrogène sulfuré (H₂S) réalisées en plusieurs points du réseau ont révélé des teneurs élevées allant jusqu'à 200 ppm en entrée de l'usine de dépollution. La valeur limite d'exposition est de 10 ppm.</p> <p>L'hydrogène sulfuré est un gaz très dangereux pour les personnes intervenant sur le réseau ; il est également responsable de dégradations importantes et rapides des ouvrages. Un diagnostic portant sur l'identification des zones de production d'H₂S et la proposition de solutions de traitement a été effectué au cours de l'année 2011.</p> <p>184 contrôles de branchements ont été effectués en 2010 sur la commune de Campbon et en 2011, 132 contrôles sur Ste Anne sur Brivet. Un point sur les non conformités, les problèmes rencontrés, a été effectué en 2011, avec le président du syndicat.</p> <p>Au cours de l'année 2013, les contrôles de branchement ont été réalisés sur la commune de Quilly (Grande rue, Place de l'Eglise, rue du Cheval Blanc, route de Notre Dame de Grâce). 52 contrôles ont été effectués, 3 sont non conformes. Restitution faite au Syndicat dans l'année 2013.</p> <p><u>Sainte-Anne-sur-Brivet :</u></p> <p>- Secteur Les Moiries : infiltrations détectées dans un regard et sur 590 ml de réseau ; l'identification précise des points critiques est difficile car de nombreux tampons sont sous enrobés.</p> <p>- Secteur Becigneul : infiltrations détectées dans un regard situé près du poste (la tête du regard n'est pas solidaire du reste de l'ouvrage et la canalisation de trop plein n'est pas étanche) - Tampons sous enrobés</p> <p>Par ailleurs, des infiltrations importantes ont été localisées sur les secteurs de la place du commerce, La Turcaudais (notamment au niveau du 2^{ème} regard du chemin communal 33) et La Fontaine du Nuble.</p> <p>Un suivi diagnostic a été effectué en 2011 et présenté en mairie en 2012 en présence du Président du Syndicat.</p> <p><u>Campbon :</u></p> <p>- Secteur Four à Chaux : Constats de fortes infiltrations sur les tampons en amont du poste des Fours à Chaux dans la vallée – 5 étanchéités de tampons sont à reprendre.</p> <p>- Des capteurs ont été posés en 2010 sur le réseau des eaux usées de la commune de Campbon, un en amont de la Laiterie et un autre devant la caserne des pompiers. Une restitution a été effectuée en 2011.</p> <p><u>Quilly :</u></p> <p>- Secteur La Crochardais : infiltrations importantes mais l'identification précise des points critiques est difficile car de nombreux tampons sont sous enrobés.</p> <p>Un suivi diagnostic a été effectué en 2012 et présenté en mairie en 2013.</p>

- De nombreux tampons, dont la liste a été adressée à la collectivité, sont sous enrobé. Il convient, pour des raisons d'accessibilité indispensable dans le cadre de la gestion du réseau (diagnostics, entretien, interventions d'urgence ...), de remettre à niveau ces tampons.

Un suivi diagnostic a été effectué en 2012 et présenté en 2013.

Le cabinet Artelia a été missionné au cours de l'année 2013 pour effectuer une étude diagnostic du système d'assainissement des eaux usées (évolution des charges polluantes collectées par les réseaux EU et incidence sur le dimensionnement des infrastructures).

2.2.3. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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

La disponibilité maximale des équipements est garantie par quatre catégories d'interventions interdépendantes :

- La conduite des installations,
- La maintenance préventive et l'entretien courant des équipements,
- Les réparations et dépannages,
- Le renouvellement des équipements.

Un programme de maintenance préventive est arrêté annuellement pour l'ensemble des équipements sur la base des prescriptions des fournisseurs, de l'analyse des événements antérieurs et de la connaissance des risques de défaillance.

Il est complété par les tournées régulières d'inspection des installations, dont les comptes-rendus permettent de moduler le programme.

Les étapes permettant de constituer le programme de maintenance sont :

- Identification détaillée de chacun des équipements,
- Prise en compte des données et des prescriptions fournisseurs,

- Intégration des règles de sécurité,
- Rédaction des gammes de maintenance,
- Planification des opérations de maintenance,
- Rédaction d'une fiche de vie par équipement.

Les opérations de la maintenance préventive s'appliquent, pour l'essentiel, aux équipements électromécaniques, aux organes de sécurité, aux capteurs et appareils de mesure, aux armoires électriques et au fonctionnement des asservissements.

Ces opérations sont inscrites dans le planning de maintenance. Il s'agit principalement de :

- graissage et de vidange des équipements,
- nettoyage et de calibrage des appareils de mesure,
- remplacement des sondes de mesure,
- remplacement des garnitures mécaniques des pompes,
- remplacement des membranes et clapets des pompes doseuses,
- mise en service pour essai d'équipements de secours,
- mise en situation d'équipements de sécurité,
- vidange et nettoyage des ouvrages,
- remplacement de composants d'armoire électrique.

Le contrôle annuel des installations électriques par un organisme agréé intègre le planning de maintenance.

Toutes modifications réalisées dans les armoires électriques donnent lieu à une mise à jour des schémas électriques.

Les opérations de maintenance préventive ont été effectuées conformément au planning établi.

Toutes les opérations de maintenance préventive et de dépannage réalisées sont mentionnées dans le cahier de maintenance (date, nom de l'intervenant, nature des travaux, causes du dysfonctionnement éventuel, mode dégradé mis en œuvre...) disponible sur le site d'exploitation.

Dates de curage et nettoyage des postes de relèvement :

OUVRAGES		DATE
Poste de relèvement	: Le Four à Chaux	29 mai 24 octobre
Poste de relèvement	: Les Gavelais	29 mai 24 octobre
Poste de relèvement	: La Bosse	29 mai 24 octobre
Poste de relèvement	: La Crochardais	29 mai 24 octobre
Poste de relèvement	: Le Pont de Quilly	29 mai 24 octobre
Poste de relèvement	: La Turcaudais	29 mai 24 octobre
Poste de relèvement	: Les Moiries	28 mai 23 octobre
Poste de relèvement	: Les Saules	29 mai 24 octobre

Poste de relèvement	: Cranne	28 mai 23 octobre
Poste de relèvement	: Becigneul	28 mai 23 octobre
Poste de relèvement	: Coisongle	29 mai 24 octobre
Poste de relèvement	: La Fontaine du Nuble	29 mai 24 octobre

→ Réseaux et branchements

Travaux d'entretien sur le réseau	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de réparations de branchements			0	0	0	0%
Nombre de réparations de collecteurs			0	0	0	0%
Nombre de réparations de regards			0	0	0	0%
Nombre de remplacements de tampons			0	0	0	0%
Nombre de mise à niveau de tampons			0	0	2	100%
Nombre de mise à niveau de boîtes de branchement			0	0	0	0%
Nombre de scellements de grilles avaloir			0	0	0	0%

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

2.2.4. LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

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

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

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

Forte de son expérience de gestion de 200 000 km de réseaux d'eau potable et 70 000 km en assainissement en France, VEOLIA Eau a développé des outils avancés de gestion du patrimoine. Sur les réseaux d'assainissement, la performance « technique » d'une canalisation peut être évaluée à partir de l'analyse de nombreuses informations, et notamment du résultat de son inspection (en particulier l'inspection télévisée – ITV). Un outil spécifique consolide les données patrimoniales et d'exploitation et évalue les risques liés aux défauts de performance des réseaux d'assainissement pour programmer les investigations et les travaux de renouvellement.

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

2.2.5. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Réseaux et branchements

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	37,3	37,3	37,3	37,3	37,3	0,0%
Canalisations gravitaires (ml)	26 608	26 608	26 608	26 682	26 682	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	26 608	26 608	26 608	26 682	26 682	0,0%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0	0	0,0%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	0	0	0	0	0	0,0%
Canalisations de refoulement (ml)	10 663	10 663	10 663	10 663	10 663	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	10 663	10 663	10 663	10 663	10 663	0,0%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0	0	0,0%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	0	0	0	0	0	0,0%
Branchements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	973	973	983	1 005	1 014	0,8%
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	0	0	0	0	0	0%
Ouvrages annexes	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	0	0	0	0	0	0%
Nombre de regards	519	519	519	521	521	0,0%
Nombre de déversoirs d'orage	0	0	0	0	0	0%

2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

2.3.1. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II)			
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
[D 201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	2 895
[D 202.0]	Nombre d'autorisations spécifiques de déversement	Collectivité (2)	1
QUALITE DE SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P 251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Déléataire	0,00 u/1 000 habitants
[P 258.1]	Taux de réclamations	Déléataire	0,00 u/1 000 abonné
[P 257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	0,13 %
[P 207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT		PRODUCTEUR	VALEUR
[D 204.0]	Prix TTC par m ³ pour 120 m ³ (assainissement seul)	Déléataire	2,55 Euro/m ³
GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE		VALEUR	VALEUR
[P 202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Déléataire	75
[P 252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Déléataire	0,00 u/100 km
[P 253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P 201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	37,1 %
[P 203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau (3)	
[P 255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	50
[P 204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P 254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Déléataire (3)	100,0 %
[P 205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P 206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Déléataire	100 %
[D 203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Déléataire	203,1 t MS
INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA			
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR

Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	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	0 unité(s)
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
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

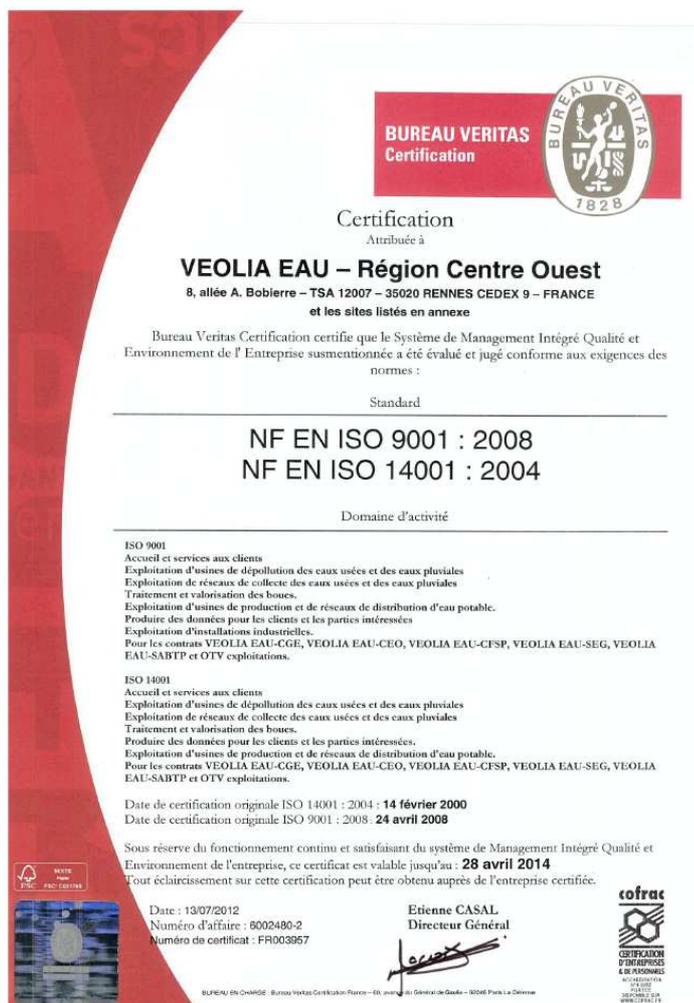
(3) Définition en attente de texte réglementaire

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

2.3.2. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001¹ à hauteur de 90 %.



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

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

L'efficacité de la collecte

→ La maîtrise des entrants

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

¹ Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

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.

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis sur le périmètre du service	1 115	1 133	1 139	1 223	1 247	2,0%

→ **La conformité des branchements**

Contrôle des branchements existants	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de contrôles effectués		184	132	10	52	420,0%
Nombre de Non Conformités identifiées		7			3	
Nombre cumulé de Non Conformités en fin d'exercice		7			3	

→ **Le contrôle des établissements non domestiques**

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

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

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

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

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

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

- ◆ A la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes : les services de l'Etat (DRIRE, ARS...) sont souvent à l'origine de la démarche des industriels,
- ◆ Après détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues : VEOLIA Eau réalise une identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution.

- ◆ Après constats d'anomalies sur le réseau de collecte : plaintes d'usagers, opérations d'autocontrôle du réseau, contrôles de conformité des branchements,
- ◆ Sur la base des éléments de l'Agence de l'Eau tels que le type d'activité ou la consommation d'eau.

Le recueil des données tient compte de :

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

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

→ *Le bilan 2013 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)*

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de conventions de déversement	1	1	1	1	1
Nombre arrêtés d'autorisation de déversement	0	0	0	0	0

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

→ *La surveillance du réseau de collecte*

Les inspections télévisées des canalisations

Interventions d'inspection et de contrôle	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	45	191	888	1 074	600	-44,1%
Tests à la fumée (u)	0	0	0	0	0	0%
Tests à l'eau (ml)	0	0	0	0	0	0%

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

La surveillance des déversements, identification des points de rejets

Nombre de points de rejet	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1	1
Nombre de déversoirs d'orage	0	0	0	0	0
Nombre de trop-pleins de postes de refoulement	7	7	6	6	6
Nombre de rejets dans le réseau de collecte d'eaux pluviales	0	0	0	0	0
Nombre de rejets directs d'eaux usées au milieu naturel	0	0	0	0	0

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

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

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

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

→ Le curage

Le plan de curage préventif et son suivi

Interventions de curage préventif	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	1	1	7	4	3	-25,0%
sur branchements	0	0	0	0	0	0%
sur canalisations	1	1	7	4	3	-25,0%
sur accessoires	0	0	0	0	0	0%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs		0	0	0	0	0%
sur dessableurs		0	0	0	0	0%
Longueur de canalisation curée (ml)	45	191	1 940	2 687	6 600	145,6%

Les désobstructions

Interventions curatives	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	1	3	2	3	3	0,0%
sur branchements	1	0	1	0	1	100%
sur canalisations	0	3	1	3	2	-33,3%
sur accessoires	0	0	0	0	0	0%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs		0	0	0	0	0%
sur dessableurs		0	0	0	0	0%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	0	150	50	150	100	-50%

En 2013 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **2,43 / 1 000 abonnés**.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0%
Nombre de points concernés sur le réseau	0	0	0	0	0	0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	37 271	37 271	37 271	37 345	37 345	0,0%

L'efficacité du traitement

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

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

→ **La conformité réglementaire du système d'assainissement**

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

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

Cet indicateur **[P 254.3]** est calculé, à partir de l'exercice 2009, sur la base des bilans en conditions normales de fonctionnement (CNF) selon les dispositions du décret.

Ce taux n'est calculé que pour les usines d'épuration de plus de 2 000 EH ; il 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 établir la performance globale, dans le cas de plusieurs usines de dépollution, le taux de chaque usine est pondéré par la charge en DBO₅ arrivant sur le système de traitement.

Conformité des performances des équipements d'épuration	2009	2010	2011	2012	2013
Performance globale du service (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET	100,0	100,0	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 pour toutes les usines, 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 ou non en conditions normales (CNF).

Conformité des rejets d'épuration	2009	2010	2011	2012	2013
Performance globale du service (%)	100,0	94,2	98,1	100,0	100,0
UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET	100,0	94,2	98,1	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.

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

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

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

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

VEOLIA Eau présente l'indicateur approché – relatif à la conformité réglementaire des rejets - issu de ses registres d'autosurveillance, sur la base des données de référence fixées dans l'arrêté préfectoral d'autorisation ou, à défaut, à partir des données constructeur. Son évaluation est réalisée d'après les bilans en conditions normales de fonctionnement (CNF).

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral
Performance globale du service (%)	100	100
UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET	100	100

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

→ La performance des usines de traitement du service

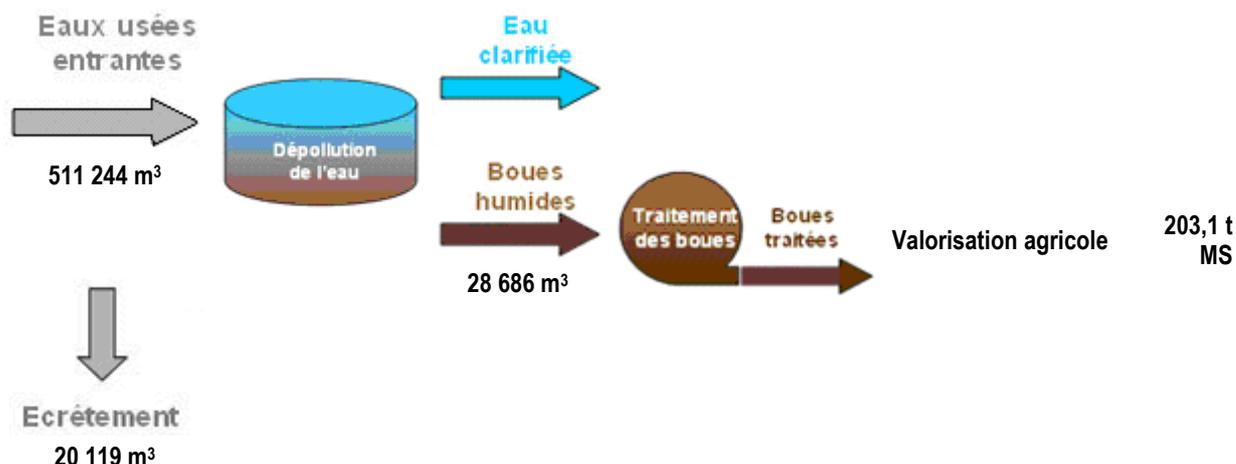
Pour garantir un haut niveau de rendement épuratoire de ses usines VEOLIA Eau met en place une démarche de maintenance préventive assistée par ordinateur permettant de planifier de manière optimisée les tâches d'exploitation courante et les opérations d'entretien. Les files de traitement des eaux usées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

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

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

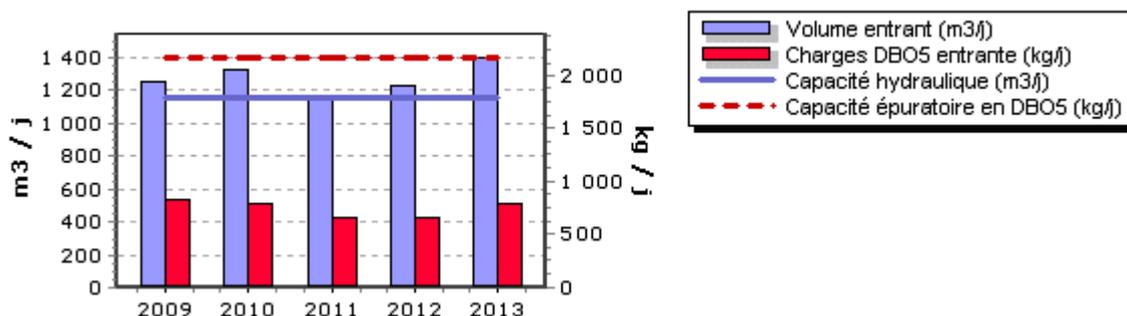
UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET

Les volumes entrants sur le système de traitement s'élèvent pour l'année à 511 244 m³, soit un débit moyen journalier de 1 401 m³/j. Le maximum atteint est de 2 953 m³/j. Les valeurs sont établies sur la base de 53 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles. Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 2 175 kg de DBO5 par jour.



Evolution de la charge entrante sur le système de traitement

	2009	2010	2011	2012	2013
Volume entrant (m ³ /j)	1 253	1 325	1 169	1 226	1 401
Capacité hydraulique (m ³ /j)	1 150	1 150	1 150	1 150	1 150
Charge DBO5 entrante (kg/j)	827	795	664	659	788
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	2 175	2 175	2 175	2 175	2 175



Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	53	53	53	25	25	50
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	1 431	788	592	93,4	94,7	25,5
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	21,0	2,1	3,5	1,6	2,0	2,5
Prescription de rejet - charge max. bilan (kg/j)	83,20	27,70	27,70			
Prescription de rejet - charge max. moyenne annuelle (kg/j)				18,00		
Rendement moyen annuel (%)	98,53	99,74	99,41	98,35	97,87	90,06
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	15,3	1,5	2,6	1,1	1,5	1,9
Prescription de rejet - Concentration max. bilan	90,00	25,00	30,00			

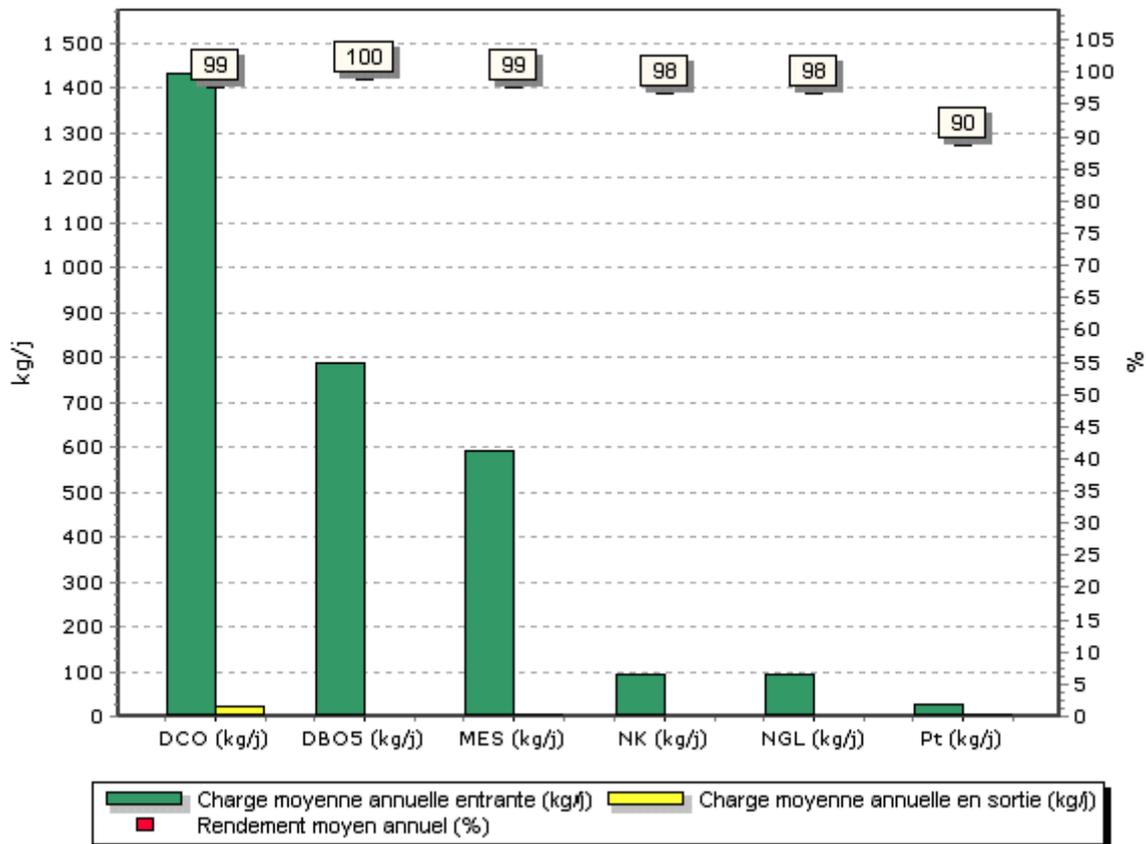
(mg/l)

Prescription de rejet – Concentration max.
moyenne annuelle (mg/l)

20,00

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

Charge en entrée et en sortie et rendement épuratoire



Conformité des performances des équipements d'épuration

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de bilans en CNF conformes / nombre de bilans en CNF disponibles (%)	100,0	100,0	97,0	90,0	100,0
Pour information, nombre de bilans en CNF (*)	24	28	30	29	24
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	827	795	664	659	788

(**) Conditions Normales de Fonctionnement

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Conformité à la Directive Européenne	100	100	100	100	100
Conformité à l'arrêté préfectoral	100	100	100	100	100

Boues évacuées

UDEP LE HAUT BRIVET	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Valorisation agricole	3 957	203,1	5 %	100 %
Total	3 957	203,1	5 %	100 %

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de boues évacuées selon des filières conformes (%)	100	100	100	100	100

Sous Produits évacués par destination et par an

	2009	2010	2011	2012	2013
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)	9,0	9,0	11,8	12,0	12,0

→ *La surveillance des micropolluants dans les eaux de rejets*

Une étude doit être menée par le Syndicat sur la surveillance des micro-polluants.

2.4. Les services aux clients

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

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

2.4.1. LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

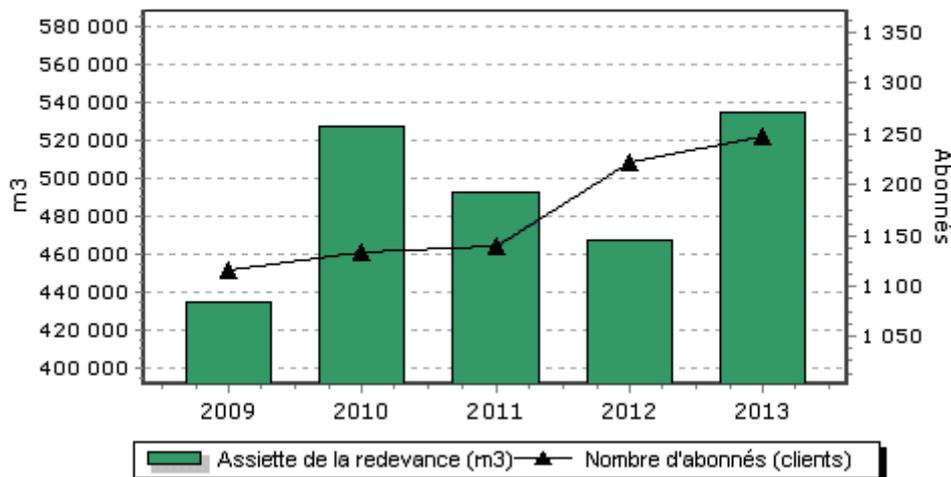
→ Les abonnés du service et l'assiette de la redevance

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 [D201.0] figurent au tableau suivant :

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	1 115	1 133	1 139	1 223	1 247	2,0%
Abonnés sur le périmètre du service	1 115	1 133	1 139	1 223	1 247	2,0%
Assiette de la redevance (m3)	435 327	526 737	492 074	466 994	534 679	14,5%
Effluent collecté sur le périmètre du service	435 327	526 737	492 074	466 994	534 679	14,5%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 565	2 649	2 750	2 842	2 895	1,9%

L'augmentation de l'assiette de redevance est liée à l'augmentation des volumes et de la charge des effluents rejetés par l'industriel Candia.

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



Détail par commune :

CAMPBON	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 204	1 246	1 259	1,0%

Nombre d'abonnés (clients) desservis		511	522	2,2%
QUILLY	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	572	579	594	2,6%
Nombre d'abonnés (clients) desservis		269	273	1,5%
SAINTE ANNE SUR BRIVET	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	974	1 017	1 042	2,5%
Nombre d'abonnés (clients) desservis		443	452	2,0%

2.4.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Il porte à la fois sur :

- ◆ la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre Service Clients, par ceux de l'accueil de proximité,...
- ◆ la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages horaires 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/1 000 abonnés
- ◆ Taux de réclamations écrites : 0,00/1 000 abonnés

Les résultats pour notre Région en décembre 2013 sont :

	2013
Satisfaction globale	86,28
La continuité de service	94,80
Le niveau de prix facturé	49,84
La qualité du service client offert aux abonnés	85,57
Le traitement des nouveaux abonnements	90,00
L'information délivrée aux abonnés	80,46

2.4.3. NOS ENGAGEMENTS

Les équipes de VEOLIA Eau sont mobilisées au quotidien pour offrir à ses clients la meilleure qualité de service.

- ◆ En cas d'urgence, intervention d'un technicien au plus tard dans les 4 heures après appel du client
- ◆ Les rendez-vous fixés avec le client sont tenus dans une plage horaire de 4 heures, fixée à sa convenance.
- ◆ Pour toute demande de branchement neuf, envoi d'un devis dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux, et réalisation des travaux à date convenue avec le client, après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.



3.

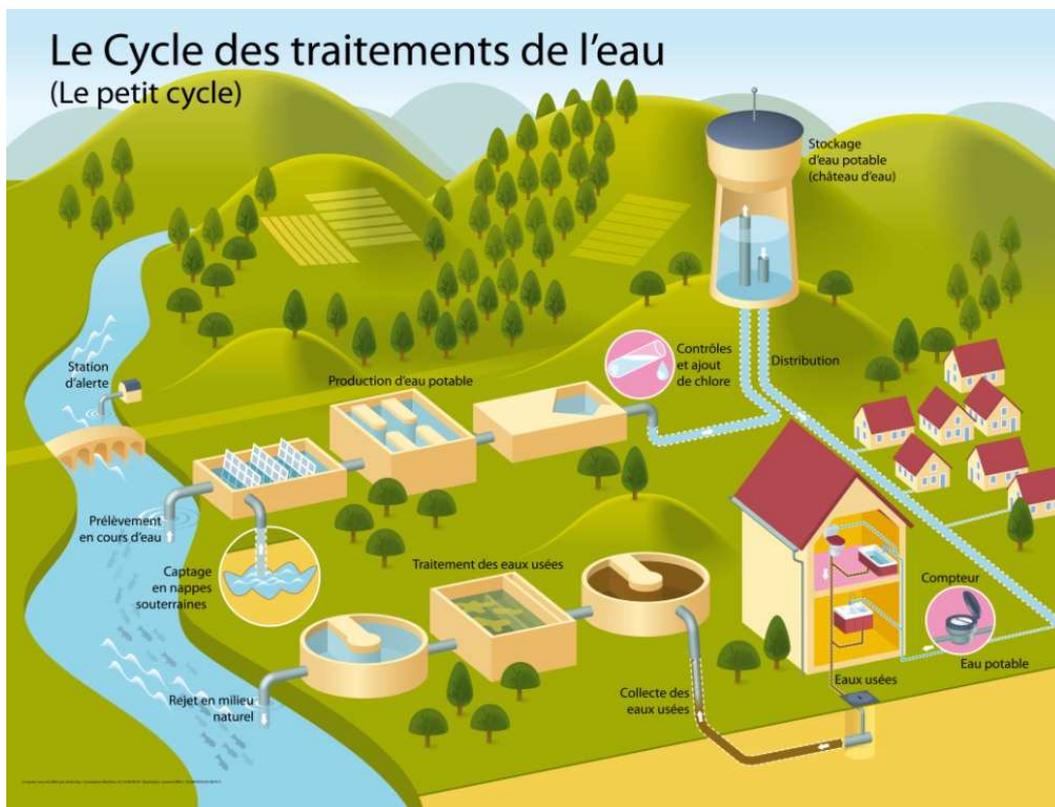
LA VALORISATION DES RESSOURCES

3.1. La protection du milieu naturel

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

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

La protection des ressources passe aussi par la lutte contre les pollutions chroniques ou accidentelles. Pour ce faire, VEOLIA Eau réalise des modélisations, évalue les risques de pollution et met en place des programmes de protection adaptés.



3.2. L'énergie et les réactifs

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

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	823 401	760 433	832 511	892 424	7,2%
Usine de dépollution	676 409	615 778	710 821	728 772	2,5%
Poste de relèvement	146 992	144 655	121 690	163 652	34,5%
	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie consommée facturée (kWh)	724 064	658 983	737 908	873 836	18,4%
Usine de dépollution	690 990	632 349	720 170	805 649	11,9%
Poste de relèvement	33 074	26 634	17 738	68 187	284,4%

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

→ La consommation de réactifs

Usine de dépollution

UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET	2011	2012	2013	N/N-1
Chlorure ferrique (kg)			27 000,00	
Nitrate de calcium (kg) – injecté au Four à Chaux			124 500,00	

36 600 kg de chlorure ferrique ont été commandés en 2013. En fin d'année, il restait en stock 10 tonnes de produits.

La norme de rejet en phosphore était de 2 mg/l en sortie en moyenne en 2013. Cette norme passe à 1 mg/l en moyenne en 2014. La diminution de la norme va entraîner une augmentation des consommations de chlorure ferrique, réactif utilisé pour la déphosphatation.

UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Polymère (kg)	3400,00	3450,00	4 400,00	4 150,00	-5,7%

3.3. La valorisation des boues et des sous-produits

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

3.3.1. LES BOUES DU TRAITEMENT

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

Volumes par destination :

Boues évacuées

UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Valorisation agricole	3 957	203,1	5 %	100 %
Total	3 957	203,1	5 %	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.

	2009	2010	2011	2012	2013
Boues évacuées (Tonnes de MS)	191,4	156,2	160,5	208,2	203,1
UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET	191,4	156,2	160,5	208,2	203,1

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100	100	100	100	100
UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET	100	100	100	100	100

3.3.2. LES SOUS-PRODUITS DU TRAITEMENT

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

UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET

SOUS PRODUITS EVACUES	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m3)
Centre de stockage de déchets ultimes	12	2,0	0



4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

4.1. Le prix du service public de l'assainissement collectif

4.1.1. 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 gère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

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

4.1.2. LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de CAMPBON l'évolution du prix du service de l'assainissement (redevances comprises, mais hors eau potable) par m³ et pour 120 m³, au 1^{er} janvier est la suivante :

CAMPBON Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2014	N/N-1
Part délégataire			143,45	145,50	1,43%
Abonnement			27,72	28,12	1,44%
Consommation	120	0,9782	115,73	117,38	1,43%
Part communale			97,48	110,20	13,05%
Abonnement			19,48	25,00	28,34%
Consommation	120	0,7100	78,00	85,20	9,23%
Organismes publics			22,80	22,80	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1900	22,80	22,80	0,00%
Total € HT			263,73	278,50	5,60%
TVA			18,46	27,85	50,87%
Total TTC			282,19	306,35	8,56%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,35	2,55	8,51%

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par VEOLIA Eau, en 2013*

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Assiette totale (m3)	435 327	526 737	492 074	466 994	534 679

La hausse de l'assiette de redevance est liée à l'industriel Candia qui a augmenté la charge polluante de ces rejets vers le réseau (augmentation du coefficient de pollution).

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

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

4.3. Les engagements sociaux et environnementaux

4.3.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

Il est à noter que VEOLIA Eau est la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, les Campus VEOLIA dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

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

4.3.2. 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 et d'assainissement.

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

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

4.3.3. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

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

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

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



5.

LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

→ *Le CARE*

Le compte annuel n'étant pas disponible au moment de l'édition du rapport, il vous sera transmis ultérieurement.

→ *L'état détaillé des produits*

L'état détaillé des produits n'étant pas disponible au moment de l'édition du rapport, il vous sera transmis ultérieurement.

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la Société y figurant sont ceux, conformément au décret n° 2005-236 du 14 mars 2005, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

Le suivi du programme contractuel de renouvellement figure en pages annexes.

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

Cet état fournit, sous la forme préconisée par la FP2E, les dépenses de renouvellement réalisées au cours de l'exercice dans le cadre d'une obligation en garantie pour continuité du service.

Nature des biens	2013
Equipements (€)	10 824,64

Equipements renouvelés au titre de la garantie pour continuité de service :

- Renouvellement du démarreur de la turbine 3 de la station d'épuration
- Changement de la toile de la table d'égouttage
- Renouvellement hydraulique au niveau du poste de relèvement du Pont de Quilly

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

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

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

Biens de retour

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

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.

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

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.

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

VEOLIA 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 1^{er} 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 agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

Comptes entre employeurs successifs

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

- ◆ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat
- ◆ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) 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 13^{ème} mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,...
- ◆ concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu (indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...)

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



6.

ANNEXES

6.1. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Usine de dépollution

UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	709 156	676 409	615 778	710 821	728 772	2,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 550	1 399	1 443	1 644	1 425	-13,3%
Volume pompé (m3)	457 483	483 491	426 631	432 492	511 244	18,2%
Temps de fonctionnement (h)	5 313	4 870	3 792	4 939	4 389	-11,1%

Poste de relèvement

POSTE DE RELEVEMENT DE BECIGNEUL	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 102	2 141	2 191	1 848	2 479	34,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	210	198	283	166	172	3,6%
Volume pompé (m3)	10 020	10 817	7 736	11 107	14 450	30,1%
Temps de fonctionnement (h)	668	721	516	740	963	30,1%

POSTE DE RELEVEMENT DE COISNONGLE	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 070	1 657	1 905	1 830	2 746	50,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	405	313	364	459	680	48,1%
Volume pompé (m3)	5 115	5 291	5 234	3 984	4 039	1,4%
Temps de fonctionnement (h)	341	353	523	398	404	1,5%

POSTE DE RELEVEMENT DE LA BOSSE	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	354	349	246	237	228	-3,8%
Energie facturée consommée (kWh)		353	248	171	258	50,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	140	130	139	136	224	64,7%
Volume pompé (m3)	2 520	2 679	1 776	1 748	1 018	-41,8%
Temps de fonctionnement (h)	280	298	197	194	113	-41,8%

POSTE DE RELEVEMENT DE LA CROCHARDAIS	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	10 060	13 822	7 786	8 214	15 021	82,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	240	267	252	252	208	-17,5%
Volume pompé (m3)	41 931	51 758	30 881	32 608	72 331	121,8%
Temps de fonctionnement (h)	1 553	1 913	1 144	1 207	2 679	122,0%

POSTE DE RELEVEMENT DE LA TURCAUDAIS	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	3 419	5 168	3 929	4 521	4 966	9,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	104	126	114	102	87	-14,7%
Volume pompé (m3)	32 850	41 011	34 555	44 443	56 962	28,2%
Temps de fonctionnement (h)	1 825	2 278	1 728	2 222	2 848	28,2%

POSTE DE RELEVEMENT DES GAVELAIS	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 352	1 502	1 312	1 167	1 865	59,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	126	138	98	80	107	33,8%
Volume pompé (m3)	10 704	10 875	13 340	14 528	17 354	19,5%
Temps de fonctionnement (h)	669	725	606	660	789	19,5%

POSTE DE RELEVEMENT DU CRANNE	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 174	1 341	1 366	1 408	1 702	20,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	280	293	293	175	158	-9,7%
Volume pompé (m3)	4 200	4 570	4 655	8 068	10 751	33,3%
Temps de fonctionnement (h)	350	381	310	537	717	33,5%

POSTE DE RELEVEMENT DU FOUR A CHAUX	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	116 687	113 631	120 478	93 861	124 990	33,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	284	291	350	351	440	25,4%
Volume pompé (m3)	410 550	390 053	344 372	267 703	284 276	6,2%
Temps de fonctionnement (h)	5 474	5 200	4 591	4 249	5 036	18,5%
POSTE DE RELEVEMENT DU LOTISSEMENT DES SAULES	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)		573	548	650	618	-4,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)		129	118	118	117	-0,8%
Volume pompé (m3)		4 441	4 650	5 530	5 260	-4,9%
Temps de fonctionnement (h)		441	465	553	526	-4,9%
POSTE DE RELEVEMENT DU PONT DE QUILLY	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 548	2 258	1 743	1 925	3 125	62,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	106	149	98	72	90	25,0%
Volume pompé (m3)	14 595	15 124	17 751	26 860	34 686	29,1%
Temps de fonctionnement (h)	973	1 008	807	1 220	1 576	29,2%
POSTE DE RELEVEMENT LES MOIRIES	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 328	4 550	3 151	6 029	5 912	-1,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	141	155	155	159	139	-12,6%
Volume pompé (m3)	30 660	29 386	20 280	37 980	42 570	12,1%
Temps de fonctionnement (h)	1 022	979	676	1 266	1 419	12,1%

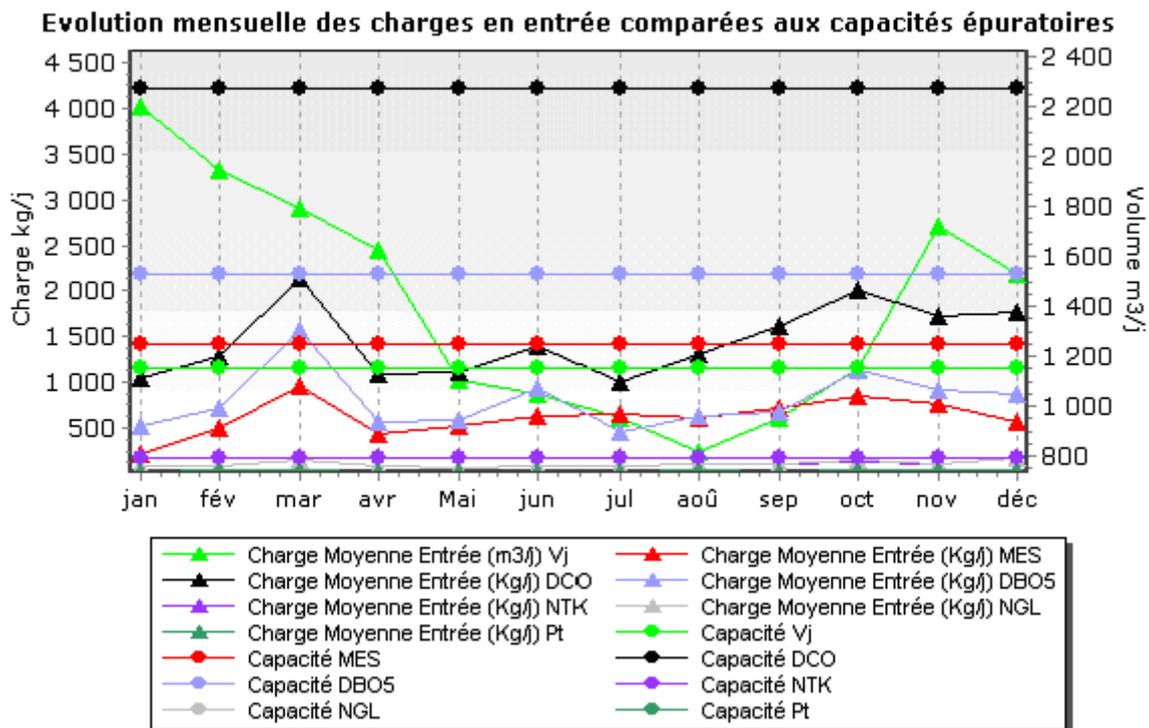
6.2. Le bilan de conformité détaillé par usine

UNITE DE DEPOLLUTION DU HAUT BRIVET

Charges entrant sur le système de traitement :

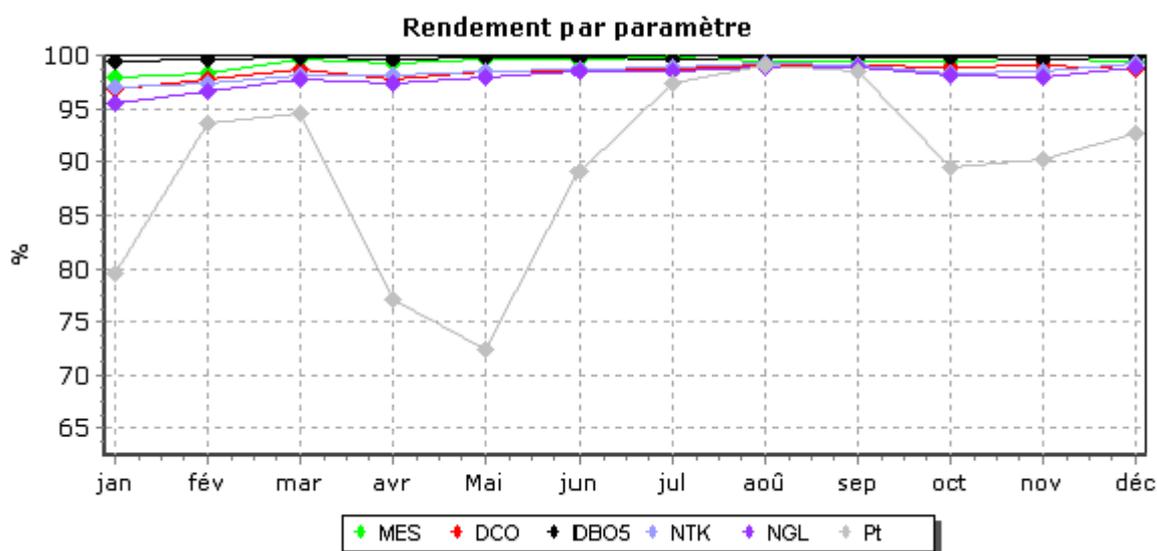
Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
	(m3/j)	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j
janvier	2 203	4 / 4	208	1 046	514	71,6	71,6	23,6
février	1 945	4 / 4	492	1 282	710	73,8	73,8	31,8
mars	1 791	4 / 5	963	2 141	1 569	142,1	142,1	32,8
avril	1 627	5 / 5	427	1 083	555	83,6	83,6	20,8
mai	1 104	0 / 4	515	1 112	586	68,9	68,9	17,0
juin	1 048	2 / 4	634	1 398	944	77,4	77,5	21,2
juillet	950	0 / 4	661	997	447	76,7	76,7	19,2
août	820	0 / 2	617	1 317	618	98,5	98,5	28,3
septembre	955	0 / 4	707	1 610	683	98,7	98,7	23,7
octobre	1 155	2 / 5	848	2 007	1 123	126,3	137,0	28,9
novembre	1 722	4 / 6	765	1 720	907	112,3	112,3	33,4
décembre	1 532	4 / 6	553	1 768	871	168,5	168,5	26,3

(*) Hors conditions normales de fonctionnement.

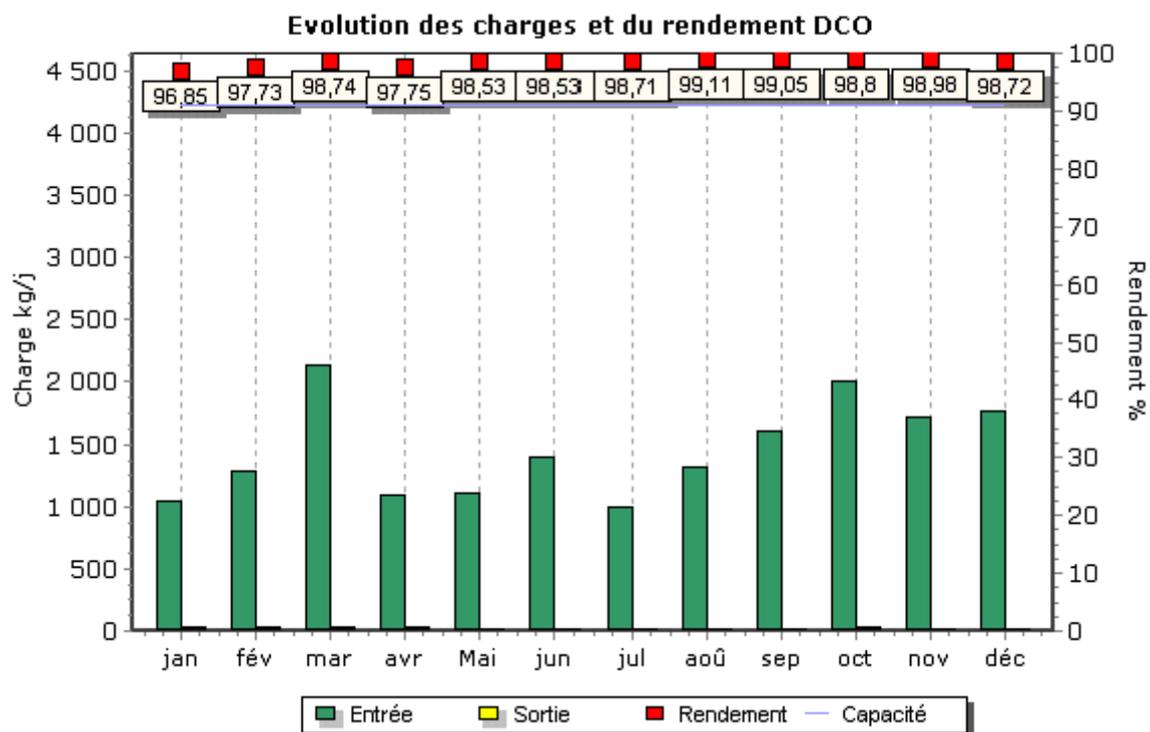
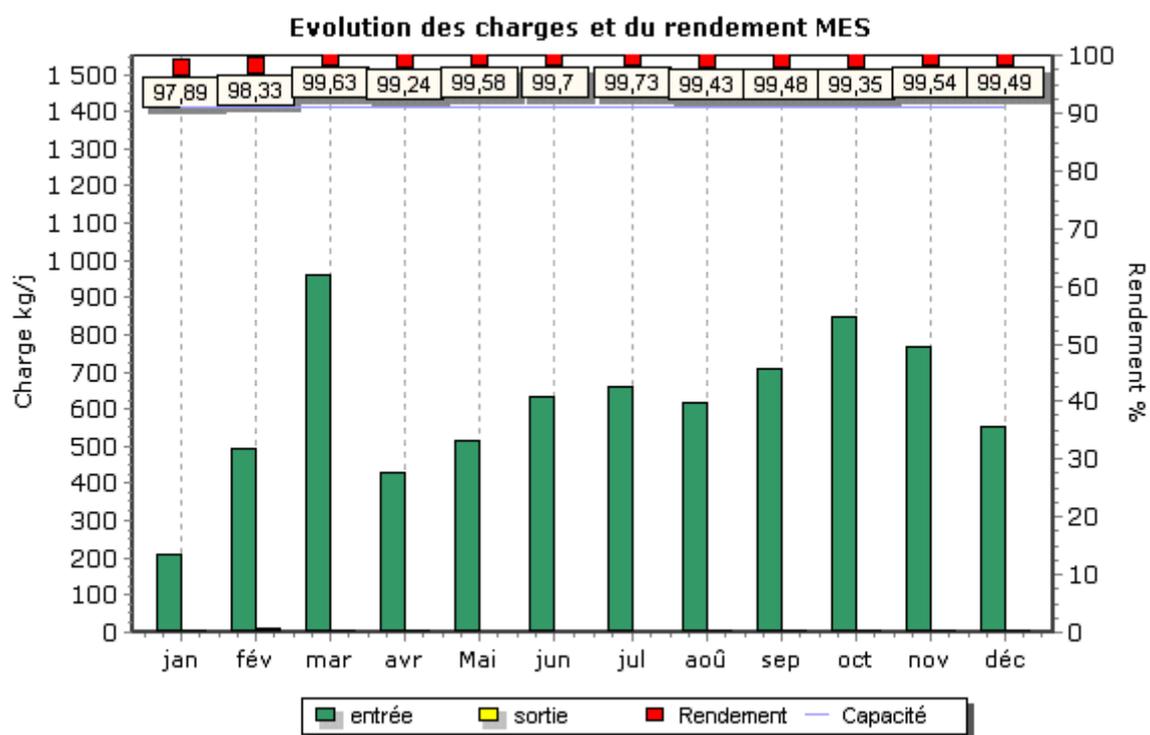


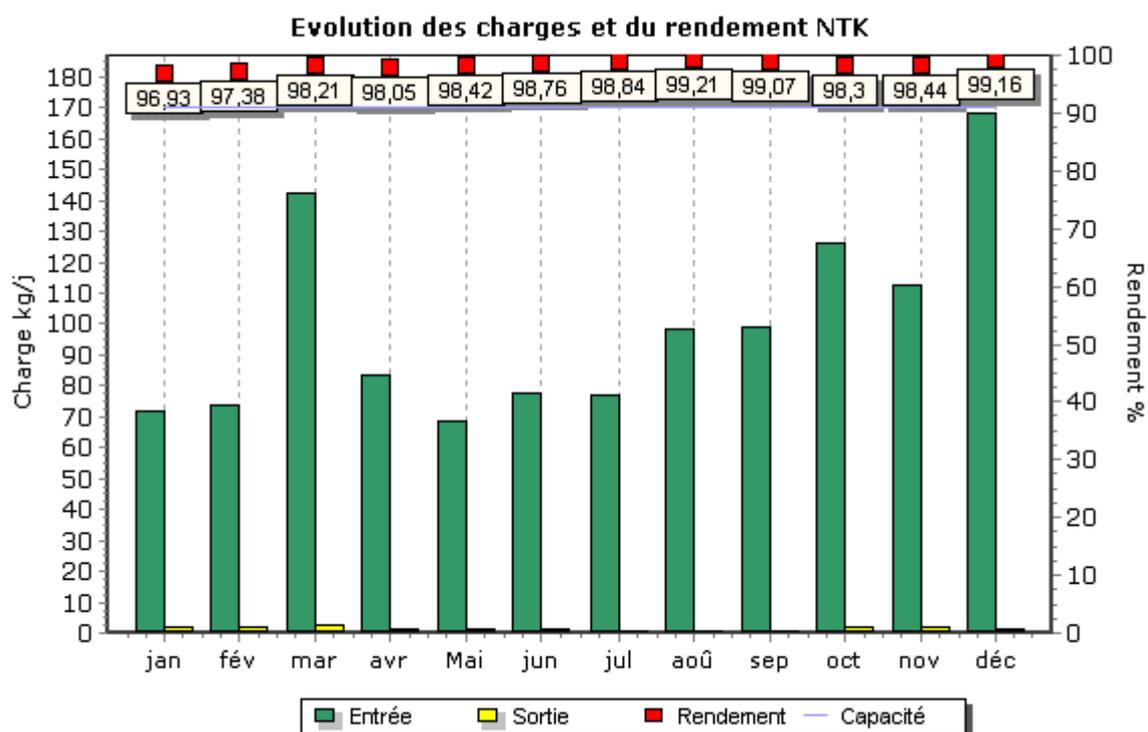
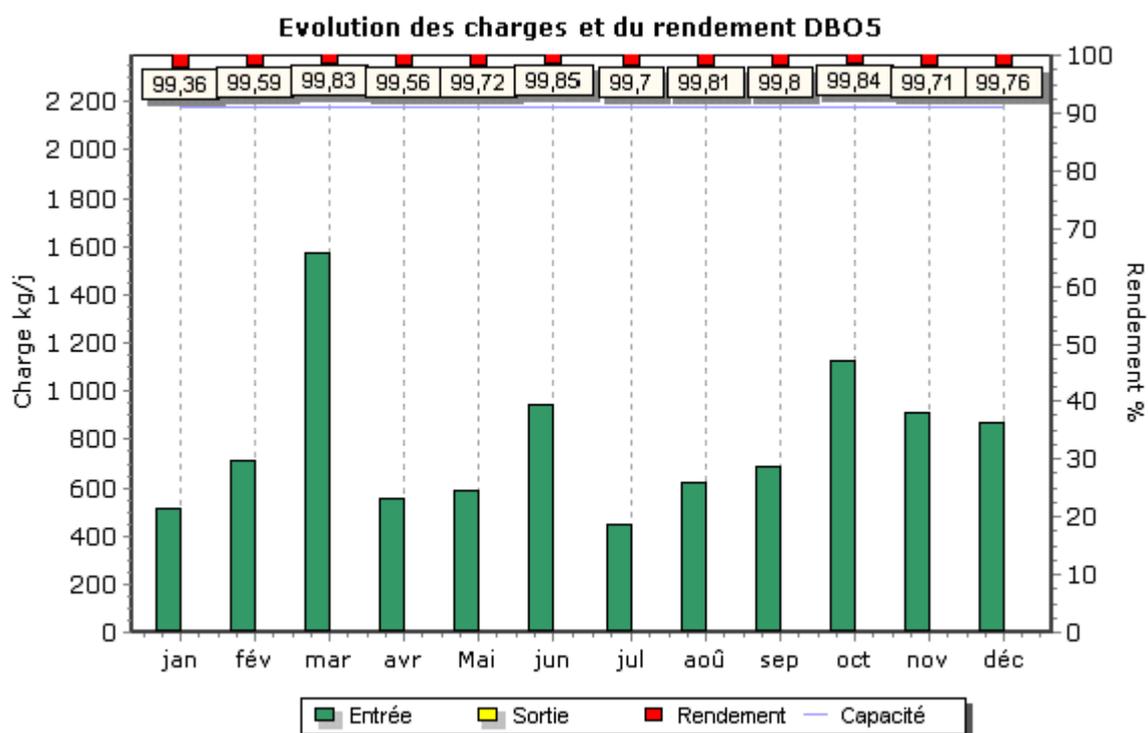
Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%										
janvier	4	97,89	33	96,85	3	99,36	2	96,93	3	95,48	5	79,55
février	8	98,33	29	97,73	3	99,59	2	97,38	2	96,71	2	93,67
mars	4	99,63	27	98,74	3	99,83	3	98,21	3	97,74	2	94,64
avril	3	99,24	24	97,75	2	99,56	2	98,05	2	97,35	5	77,18
mai	2	99,58	16	98,53	2	99,72	1	98,42	1	98,02	5	72,46
juin	2	99,70	21	98,53	1	99,85	1	98,76	1	98,41	2	89,14
juillet	2	99,73	13	98,71	1	99,70	1	98,84	1	98,54	1	97,43
août	4	99,43	12	99,11	1	99,81	1	99,21	1	98,80	0	99,02
septembre	4	99,48	15	99,05	1	99,80	1	99,07	1	98,83	0	98,52
octobre	6	99,35	24	98,80	2	99,84	2	98,30	3	98,14	3	89,52
novembre	4	99,54	18	98,98	3	99,71	2	98,44	2	97,88	3	90,17
décembre	3	99,49	23	98,72	2	99,76	1	99,16	2	98,94	2	92,61

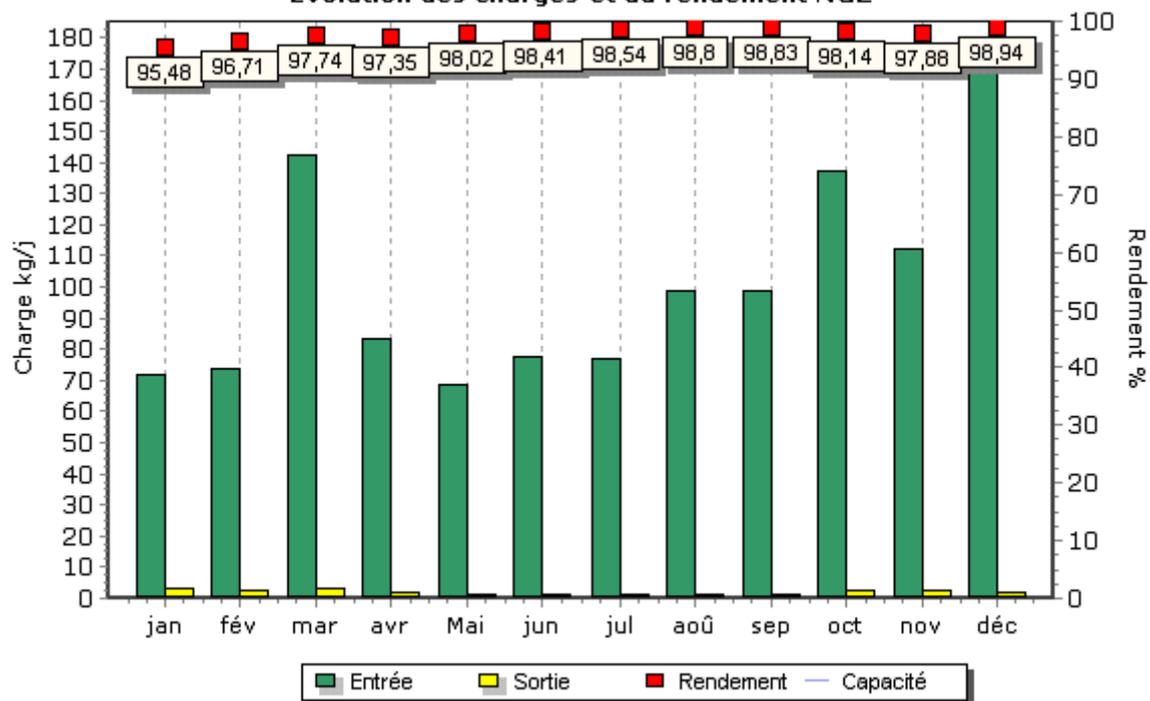


Evolution des charges et du rendement par paramètre

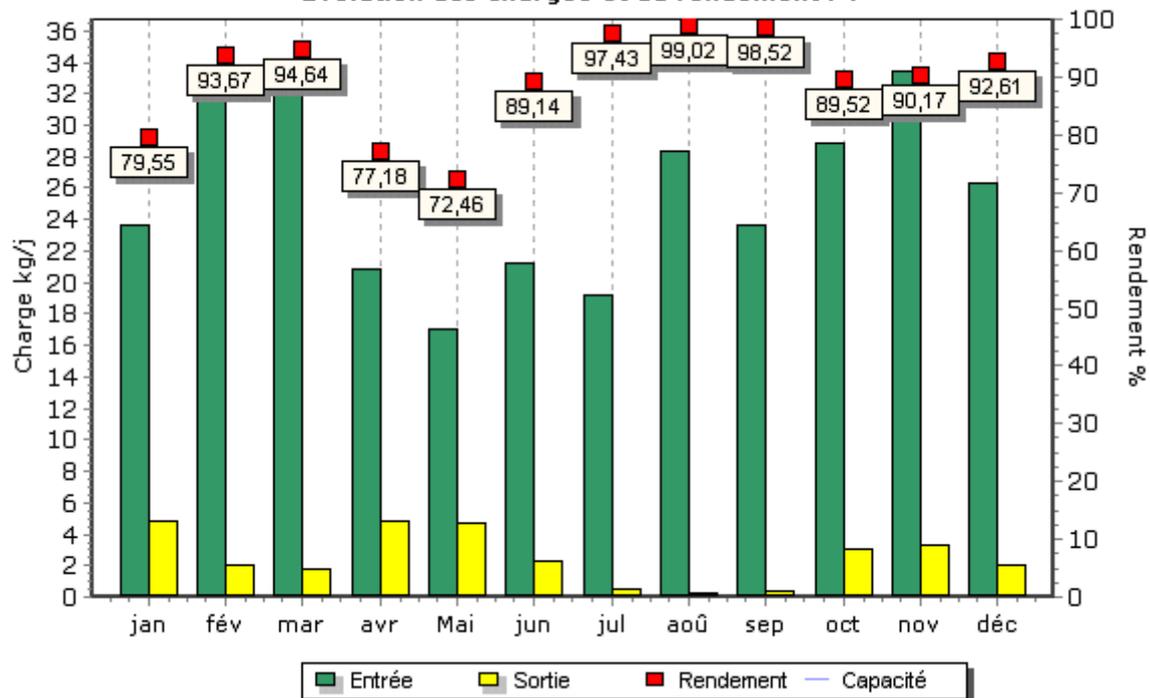




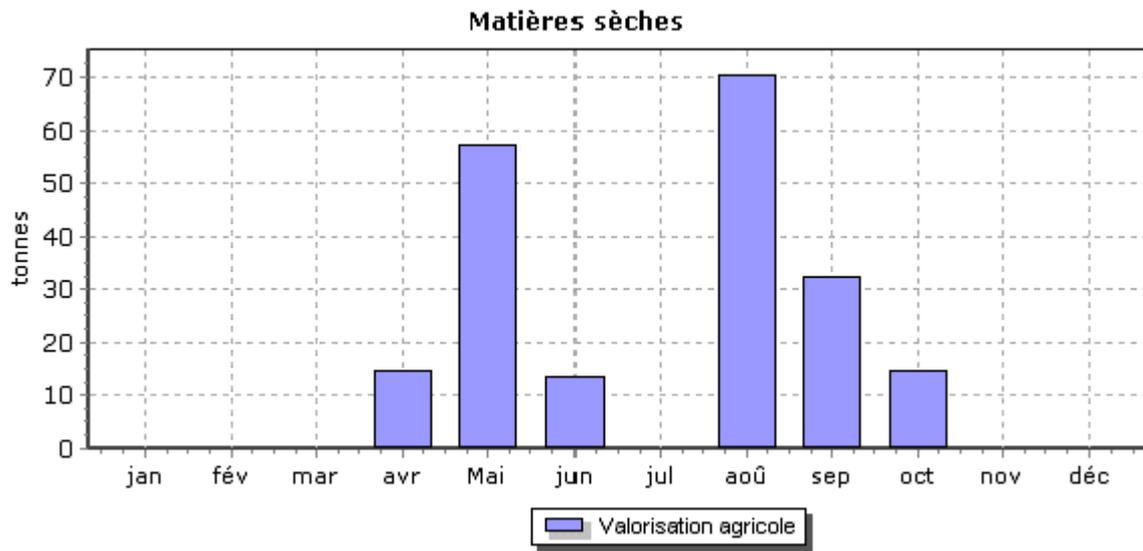
Evolution des charges et du rendement NGL



Evolution des charges et du rendement PT



Boues évacuées par mois



6.3. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Les modalités d'établissement du CARE n'étant pas disponibles au moment de l'édition du rapport, elles vous seront transmises ultérieurement.

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

6.4. Les nouveaux textes réglementaires

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

6.4.1. SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ Réforme de la TVA des collectivités locales affermant et nouveaux taux

Selon une **instruction publiée au BO Finances Publiques Impôts (BOFIP) du 1^{er} août 2013**, une collectivité confiant l'exploitation d'un service à un fermier réalise une activité économique imposable à la TVA lorsqu'elle met à la disposition de ce dernier- contre rémunération- des investissements qu'elle a effectués. Le nouveau régime doit être intégré dans tous les nouveaux contrats prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2014. Pour les contrats en cours, l'administration admet par tolérance la non-application de ce régime. Néanmoins, les collectivités peuvent choisir l'assujettissement.

Pour rappel : L'article 68 de la loi de finances rectificative pour 2012 (loi n° 2012-1510 du 29 décembre 2012) prévoit qu'à compter du 1^{er} janvier 2014, le taux applicable aux opérations pour lesquelles la TVA est exigible :

- passe de 19,60 % à 20 % pour le taux normal ;
- et passe de 7 % à 10 % pour le taux réduit intermédiaire (ce taux s'applique notamment aux prestations d'assainissement et aux travaux dans les locaux à usage d'habitation de plus de deux ans) ;
- reste inchangé pour le taux réduit de 5,5 % (ce taux s'applique notamment aux ventes d'eau).

→ Seuils des marchés publics

Publication au Journal officiel du 29 décembre 2013 du **décret n° 2013-1259 du 27 décembre 2013** modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique conformément au règlement (UE) n° 1336/2013 de la Commission du 13 décembre 2013 modifiant les directives 2004/17/CE, 2004/18/CE et 2009/81/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les seuils d'application pour les procédures de passation des marchés.

A compter du 1^{er} janvier 2014, les seuils de procédure formalisée des marchés publics sont relevés à :

- 134 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
- 207 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
- 414 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 186 000 € HT pour les marchés de travaux.

→ Lutte contre les retards de paiement

La loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 a notamment pour objet la «lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique» et transpose à cet effet la directive européenne de 2011. Ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 16 mars 2013.

Le décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique pris en application de la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 fixe, par catégories de pouvoirs adjudicateurs, le délai de paiement des sommes dues en exécution des contrats de la commande publique ainsi que le taux des intérêts moratoires et le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dus en cas de retard de paiement.

→ **Travaux à proximité des réseaux**

Afin de renforcer la prévention des endommagements des réseaux lors de travaux effectués à proximité de ces ouvrages, et de prévenir les conséquences qui pourraient en résulter pour la sécurité des personnes et des biens, de nombreux textes règlementaires ont été initiés dont ces deux arrêtés :

L'arrêté du 15 avril 2013 habilite les inspecteurs des installations classées pour constater les infractions en matière de préparation et d'exécution de travaux à proximité des réseaux

L'arrêté du 19 février 2013 encadre la certification des prestataires en géo-référencement et en détection des réseaux et met à jour des fonctionnalités du télé-service « réseaux-et-canalisation.gouv.fr ». Si les différentes dispositions de l'arrêté doivent se mettre en place en plusieurs temps, certaines mesures deviennent applicables un an après l'application du dispositif anti-endommagement de réseaux. Ainsi, depuis le 1^{er} juillet 2013, la règle du dessin de la zone d'emprise du projet de travaux ou du chantier est modifiée.

De même, la nouvelle règle applicable depuis le 1^{er} juillet prévoit que :

- Pour les DT et DICT, la surface de l'emprise ne doit pas être supérieure à 20 ha, soit 200 000 m² (contre 2ha jusqu'à présent).
- La distance maximale entre 2 points de l'emprise ne peut excéder 20 km.
- La distance entre 2 polygones adjacents ne peut être supérieure à 50 mètres.

Pour les ATU ou les DT-DICT conjointes, la surface de l'emprise ne doit pas être supérieure à 2 ha soit 20 000 m² (règle inchangée).

Autre disposition prévue mais applicable au 1^{er} janvier 2014 : la déclaration multi-communes, l'emprise des travaux pourra alors être à cheval sur plusieurs communes.

→ **Clarification des procédures « urbanisme »**

Pris en application de l'ordonnance n° 2012-11 du 5 janvier 2012, le **décret n° 2013-142 du 14 février 2013** clarifie et simplifie les procédures d'élaboration, de modification et de révision des documents d'urbanisme. Il impose notamment de procéder, « sauf circonstances particulières », à une enquête publique unique lorsque la déclaration de projet nécessite la mise en compatibilité de plusieurs documents tels que les SCOT et les PLU.

→ **Données personnelles et télé-services locaux**

Un **arrêté du 4 juillet 2013** autorise la mise en œuvre par les collectivités territoriales, les EPCI, les syndicats mixtes, les EPL, les GIP et les SPL de traitements automatisés de données à caractère personnel ayant pour objet la mise à disposition des usagers d'un ou de plusieurs télé-services de l'administration. Ces télé-services permettent aux usagers d'accomplir leurs démarches auprès des autorités administratives.

6.4.2. SERVICES PUBLICS DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

→ **Expérimentation d'une tarification sociale de l'eau**

La **loi n° 2013-312 du 15 avril 2013** visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes, dite « loi Brottes »,

prévoit un dispositif d'expérimentation pendant une période de 5 ans en matière de tarification sociale de l'eau et de l'assainissement. Des dérogations aux dispositions du Code général des collectivités territoriales (CGCT) sont autorisées pour mettre en œuvre le principe fixé par la loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006 : l'accès à l'eau dans des conditions économiquement acceptables par tous. Le dispositif repose sur la possibilité de définir des tarifs qui prennent en compte la composition ou les revenus du foyer et l'attribution d'une aide au paiement des factures ou d'une aide à l'accès à l'eau

→ *Indicateurs de performance*

L'**Arrêté du 2 décembre 2013** (JO du 19 décembre 2013, p. 20629.) modifiant l'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement modifie plusieurs indicateurs permettant de suivre les performances sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement, notamment la composante "connaissance et gestion patrimoniale des réseaux" du service d'eau potable. Sont par ailleurs visés certains indicateurs spécifiques au service public d'assainissement collectif, concernant en particulier les réseaux de collecte des eaux usées. Enfin, s'agissant de l'assainissement non collectif (ANC), le texte permet d'intégrer les évolutions consécutives à l'entrée en vigueur de l'arrêté du 27 avril 2012 relatif à l'exécution de la mission de contrôle des installations d'ANC.

6.4.3. QUALITE DES EAUX

→ *Programme nitrates : dernière ligne droite*

Le **décret n° 2013-786 du 28 août 2013** 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 modifie la procédure de consultation de l'APCA et du Comité national de l'eau sur le programme d'actions national prévue à l'article R. 211-81-3 du code de l'environnement : ces deux instances disposent désormais d'un délai de deux mois pour faire connaître leurs avis, qui seront réputés favorables à l'issue de ce délai. Le décret modifie, par ailleurs, le décret no 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 : il prolonge la période transitoire pendant laquelle les programmes d'actions départementaux demeurent applicables simultanément à la mise en œuvre du programme d'actions national, dont le terme était initialement fixé au 30 juin 2013. La période transitoire durera jusqu'à l'entrée en vigueur du programme d'actions régional, au plus tard le 31 août 2014.

Les deux arrêtés du 23 octobre 2013 complètent le 5^{ème} programme de lutte contre la pollution par les nitrates agricoles :

- **Le premier** finalise le programme d'actions national pour les zones vulnérables aux nitrates : il fixe les conditions relatives à l'épandage de lisiers riches en azote sur des sols pentus et détrempés, à la couverture végétale des sols en période pluvieuse et à la mise en place de bandes végétalisées le long des cours d'eau.
- **Le second** encadre les programmes d'actions régionaux applicables aux zones les plus vulnérables, et prévoit, pour établir ces plans, la mise en place d'un groupe de concertation (agences de l'eau, agriculteurs, associations de protection de la nature...).

→ *Programme de surveillance de l'état des eaux*

Circulaire du 29 janvier 2013 relative à l'application de l'arrêté du 25 janvier 2010 modifié établissant le programme de surveillance de l'état des eaux, pour les eaux douces de surface (cours d'eau, canaux et plans d'eau). L'objet de la présente circulaire est de préciser les modalités d'application de l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux concernant les eaux

douces de surface (cours d'eau, canaux et plans d'eau), pour chacune de ses composantes. Elle apporte certaines préconisations utiles à la mise en œuvre de réseaux complémentaires, pour favoriser la cohérence de l'ensemble des données collectées, et rappelle l'organisation et le calendrier relatifs à la DCE

6.4.4. EAU USEES ET ENVIRONNEMENT

→ *Taxe sur les boues d'épuration : l'administration fiscale précise l'assiette*

L'Administration fiscale a précisé le **11 juillet 2013** l'assiette de la taxe destinée à financer le fonds de garantie des risques liés à l'épandage des boues d'épuration urbaines ou industrielles prévue par l'article L. 425-1 du Code des assurances. Les producteurs de boues d'épuration ne peuvent se voir réclamer cette taxe qu'à raison des boues qu'ils ont l'autorisation d'épandre et dans la limite des seules quantités prévues par cette autorisation.

→ *Feuille de route eau, biodiversité et paysages*

Une **circulaire du 11 février 2013**, précisant la feuille de route des services déconcentrés pour la période 2013/2014, fixe les priorités nationales dans les domaines de l'eau, de la biodiversité et des paysages, en adéquation avec le budget 2013-2015. La priorité réside dans l'application des directives européennes telles que la directive-cadre sur l'eau (DCE), la directive-cadre stratégie pour les milieux marins (DCSMM), et les directives Habitats et Oiseaux. La circulaire insiste particulièrement sur la coordination entre les services de l'Etat, et brosse un tableau de la nouvelle planification relative à l'eau, à la biodiversité et aux paysages.

6.4.5. EAUX USEES ET DECHETS

→ *Déclaration annuelle des émissions polluantes et des déchets*

Le **décret n° 2013-4 du 2 janvier 2013** étend aux ICPE soumises à enregistrement l'obligation faite à l'exploitant de transmettre chaque année au préfet une déclaration des émissions polluantes et des déchets produits, déclaration envoyée par voie électronique en principe au plus tard le 31 mars, qui était applicables aux ICPE soumises à autorisation. L'obligation de déclaration annuelle concerne désormais à peu près toutes les ICPE soumises à enregistrement ou autorisation, et notamment des STEP urbaines d'une capacité supérieure à 100 000 EH.

→ *ICPE et information sur l'état de pollution des sols*

Le **décret n° 2013-5 du 2 janvier 2013** vient préciser les obligations des exploitants d'ICPE soumises à garanties financières en cas de pollution des sols : constitution d'un état des sols assorti de mesures de gestion en cas de dangers ou inconvénients, protection de la santé, de la sécurité et de la salubrité publiques, encadrement des servitudes d'utilité publique, compétence de police attribuée au préfet.

→ *Contrôle des installations classées et des déchets*

Une **circulaire du 19 juillet 2013** précise les modalités d'action de la police de l'environnement, en particulier pour les ICPE et les déchets, réformée par l'ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012, notamment sur les points suivants : conditions de visite différentes selon que cette visite a lieu initialement sur le fondement de la police administrative ou pénale, renforcement de la protection du domicile privé, outils de sanctions administratives, déroulement de la phase du contradictoire. Les nouvelles dispositions sont entrées en application le 1^{er} juillet 2013.

6.5. Glossaire

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

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné 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 Eau, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

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

Bilans disponibles :

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

Capacité épuratoire :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conformité réglementaire des rejets :

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

DBO₅ :

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

DCO :

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

Développement durable :

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

Equivalent-habitant :

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

Habitants desservis :

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

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

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

- ◆ 0 point : absence de plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées ou plan très incomplet ;
- ◆ + 10 points : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage...), et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement ;
- ◆ + 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A – Éléments communs à tous les types de réseaux

- ◆ + 20 : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...)
- ◆ + 10 : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés)
- ◆ + 20 : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en oeuvre 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, après la parution en septembre 2009 des textes d'application régissant les prescriptions techniques et les modalités de contrôle des installations.

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

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

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

Est défini comme le nombre d'abonnés du service public d'assainissement collectif rapporté au nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif dans l'agglomération d'assainissement au sens de l'article R. 2224-6 du code général des collectivités territoriales. Le taux de desserte ne peut être établi qu'après définition des zones d'assainissement collectif et non

collectif. On estime qu'un abonné est desservi par un réseau d'assainissement dès lors qu'un réseau existe devant l'immeuble. (Arrêté du 2 mai 2007)

Taux d'impayés [P257.0] :

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

Taux de raccordement :

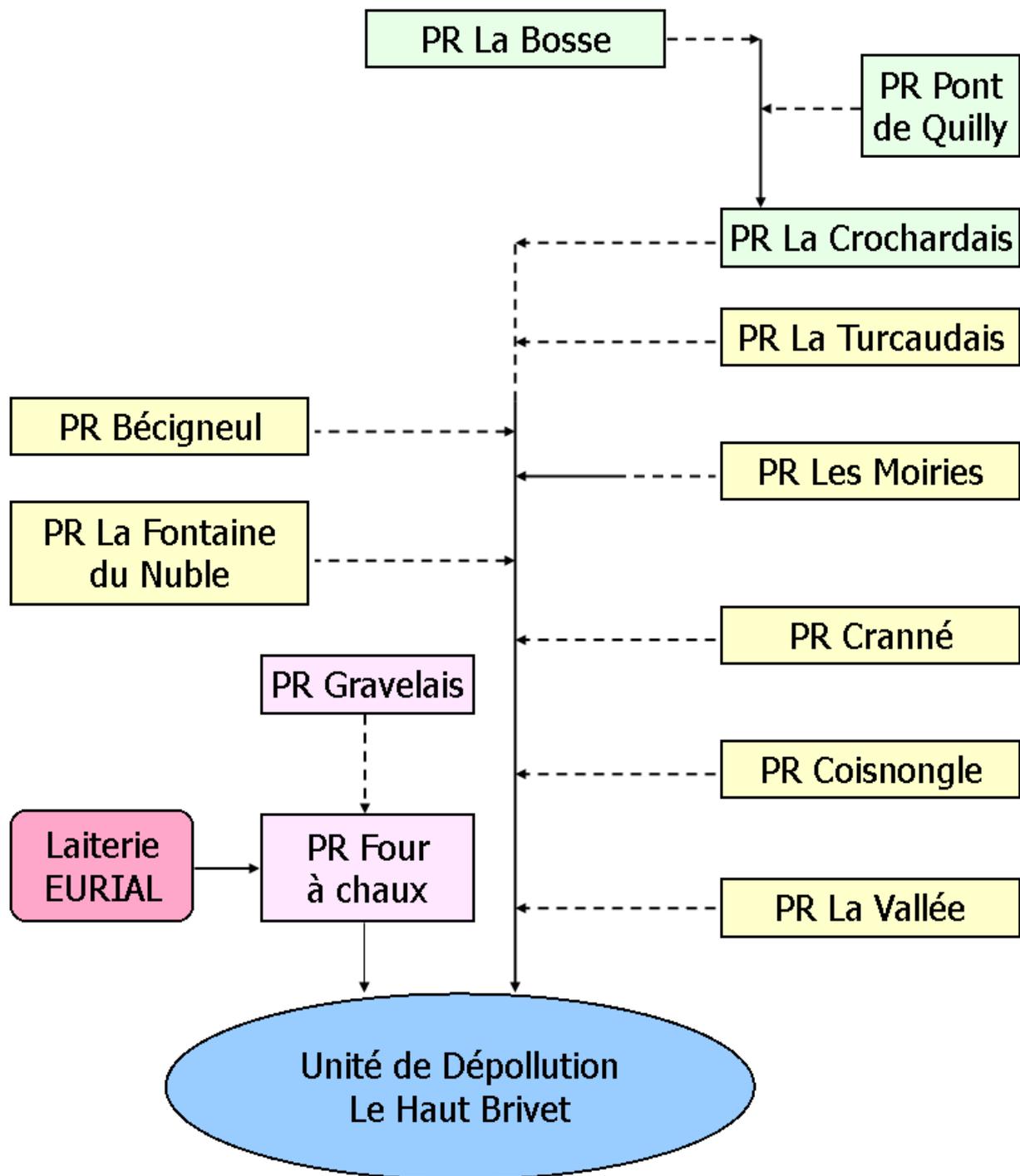
Pourcentage des clients desservis effectivement raccordés au réseau d'assainissement (Nombre de clients effectivement raccordés / nombre de clients desservis). La politique en matière d'autosurveillance et d'assainissement non collectif doit être mise en parallèle de l'appréciation de l'indicateur.

Taux de réclamations [P258.1] :

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

6.6. Autres annexes

Intitulé
Synoptique du réseau
Linéaire des canalisations
Programme contractuel de renouvellement



Légende :

- : PR Commune St Anne/Brivet
- : PR Commune de Quilly
- : PR Commune de Campbon
- : Réseau gravitaire
- - - : Réseau en refoulement
- PR : Poste de Relèvement

PROGRAMME PRÉVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT

Identification de l'équipement	Date de mise en service	Année prév. de renouv.	Quantité	Valeur unitaire de remplacement	Date de renouvellement réalisé
STATION D'ÉPURATION DE SAINTE ANNE SUR BRIVET					
<input type="checkbox"/> Regard d'arrivée					
– Vanne muable DN 400 BAYARD	1984		1	1 500,00 €	2011
<input type="checkbox"/> Dégrillage :					
– Compacteur de refus	2002		1	10 000,00 €	2010
<input type="checkbox"/> Poste de relèvement :					
– Pompe N°1 KSB KRT E 80	2000			4 000,00 €	2011
– Pompe N°2 : FLYGT :3102-1180	2004			4 000,00 €	2012
– Barres de guidage	2000			3 000,00 €	2013
– Tuyauterie intérieure	1984			3 000,00 €	2013
– Serrurerie (Trappes, barres anti-chutes, etc...)	1984			2 500,00 €	2013
<input type="checkbox"/> Dégraissage – dessableur :					
– Turbine d'évolution	2006			5 000,00 €	
<input type="checkbox"/> Traitement des graisses					
– Hydro éjecteur	2006			2 000,00 €	2011
– Pompes de transfert des graisses	2001			4 500,00 €	2010
– Equipement hydraulique (tuyauterie, robinetterie)	2001			1 500,00 €	2010
<input type="checkbox"/> Dispositif de désodorisation :					
– Extracteur d'air	2005			1 500,00 €	2011
<input type="checkbox"/> Bassin d'aération					
– Turbine n°1 (37 kw)°	1984			23 000,00 €	
– Pompe liqueur mixte N°1 (110 m ³ /h)	1984			2 500,00 €	
– Pompe Liqueur mixte N°2 (110 m ³ /h)	1995			2 500,00 €	
– Conduite de transfert liqueur mixte	1995			6 800,00 €	
<input type="checkbox"/> Clarificateur raclé : (diam. 19.60 m)					
– Pont racleur	1984				
• Moto réducteur	1984			4 000,00 €	
<input type="checkbox"/> Poste recirculation de boues					
– Pompe de recirculation N°1 (110m ³ /h)	2005			2 000,00 €	
– Pompe de recirculation N°2 (110m ³ /h)	1984			2 000,00 €	2013
– Pompe extraction (38 m ³ /h)	1997			2 000,00 €	
– Tuyauterie intérieure	1984			4 000,00 €	
– Robinetterie (vannes, clapets...)	1984			2 000,00 €	
<input type="checkbox"/> Filière boues					
– Pompe gaveuse (5 à 35 m ³ /h)	2008			4 000,00 €	2009 le moteur électrique
– Centrale préparation polymère :					
– Pompe doseuse polymère (7.6 l/h)	2008			1 000,00 €	
– Agitateur polymère 2 (0.4 kw)	2002			1 500,00 €	
– Pompe injection polymère	2002			1 000,00 €	2012
– Eau industrielle :					
– Pompe immergée (10 m ³ /h)	2002			2 200,00 €	2012
– Ballon (300 litres – 10 bars)	2002			2 000,00 €	2012
– Débitmètre électromagnétique	2003			2 500,00 €	2012
<input type="checkbox"/> Poste toutes eaux					
– Pompe immergée (52 m ³ /h)	2006			1 500,00 €	

Stockage des boues :									
-	Silo 350 m ³								
-	- Agitateur silo	2005		2011		3 000,00 €			
-	Silo 1800 m ³ :								
-	- Pompe de transfert (80 m ³ /h)	1989				3 500,00 €			
-	- Echelle d'accès, garde-corps (acier galvanisé)	1989				7 500,00 €			
-	- Potence et treuil de maintenance	1989				3 000,00 €			
Local d'exploitation									
-	Armoire électrique BT générale :	1997				70 000,00 €		2011	
-	- Liaison HT / BT					16 000,00 €			
-	- Démarreur électronique turbine 1	1997		2011		2 000,00 €		2011	
-	- Démarreur électronique turbine 5	1997		2011		2 000,00 €		2011	
-	- Démarreur électronique turbine 6	1997		2011		2 000,00 €		2011	
-	Poste informatique supervision	2002		2011		2 000,00 €			
-	Dispositif de télésurveillance	1997		2011		2 500,00 €			
Divers									
-	p-Hmètre entrée	1997		2012		2 000,00 €		2012	
-	-Préleveur entrée	1997		2013		4 000,00 €			remplacé par préleveur sortie 2013
POSTES DE REFOULEMENT (COMMUNE DE CAMPBON)									
POSTE DE REFOULEMENT « FOUR à CHAUX »									
☐	Pompe n°1 : KSB KRTE 100/H012941G	1998		2012		6000		2011	
☐	Pompe n°2 : KSB KRTE 100/H012941G	2007		2015		6000		2011	
☐	Ballon Anti-bélier (1000 litres – 10 bars)	Juil. 1984		2010		7000		2010	
☐	Armoire de commande :	1998		2010		15000		2010	
☐	Télésurveillance : SOFREL S50	1996		2010		2500		2010	
☐	Palan de maintenance avec treuil électrique	Juil. 1984		2015		1500			
☐	Pompe d'égouture : FLYGT	2008		2015		500			
☐	Ph- Mètre – Endress Hauser	2001		2013		2000		2013	
POSTE DE REFOULEMENT « Les GAVELAIS »									
☐	Pompe n°1 : FLYGT CP 3085 MT 182	2003		2015		1700		2012	
☐	Hydraulique	Janv. 1988		2015		4000			
POSTES DE REFOULEMENT (COMMUNE DE QUILLY)									
POSTE DE REFOULEMENT « LA CROCHARDAIS »									
☐	Pompe n°1 : FLYGT CP 3127	Juil. 1993		2012		3000		2010	
☐	Pompe n°2 : FLYGT CP 3127	Juil. 1993		2013		3000		2011	
☐	Ballon Anti-bélier (300 litres – 10 bars)	Juil. 1993		2010		2000		2012	
☐	- Pompe doseuse N°2 : Leroy Sommer 0,37 kW	Juil. 1993		2012		750			
☐	Hydraulique	Juil. 1993		2012		5000		2012	
POSTE DE REFOULEMENT « LA BOSSE »									
☐	Pompe n°1 : FLYGT CP 3067 MT 170	Janv. 1997		2012		1500		2012	
POSTE DE REFOULEMENT « PONT DE QUILLY »									
☐	Pompe n°1 : FLYGT CP 3127 SH – 15 m ³ /h	Juil. 2001		2016		3000			

Hydraulique

2013

POSTES DE REFOULEMENT (COMMUNE DE Ste ANNE SUR BRIVET)

POSTE DE REFOULEMENT « LA TURCAUDAIS »

<input type="checkbox"/> Pompe n°1 : FLYGT CP 3085 MT 181	Juil. 1993	2013	1700		2010
<input type="checkbox"/> Pompe n°2 : FLYGT CP 3085 MT 181	Juil. 1993	2014	1700		
<input type="checkbox"/> Hydraulique	Juil. 1993	2013	4000		2013

POSTE DE REFOULEMENT « LES MOIRIES »

<input type="checkbox"/> Pompe n°1 : FLYGT CP 3127 HT 181	Juil. 1990	2015	3000		
---	------------	------	------	--	--

POSTE DE REFOULEMENT « BÉGINEUL »

<input type="checkbox"/> Pompe n°1 : KSB AMAREX S50-210/032 Y1G-175	Janv. 1999	2014	1700		
<input type="checkbox"/> Pompe n°2 : KSB AMAREX S50-210/032 Y1G-175	Janv. 1999	2015	1700		
<input type="checkbox"/> Télésurveillance : SOFREL S50	Janv. 1999	2014	2500		

POSTE DE REFOULEMENT « CRANNÉ »

<input type="checkbox"/> Pompe n°1 : FLYGT DP 3068 HT – 12 m ³ /h	Janv. 2001	2016	1700		
<input type="checkbox"/> Télésurveillance : SOFREL S50	Janv. 2001	2016	2500		

POSTE DE REFOULEMENT « COISNONGLE »

<input type="checkbox"/> Pompe n°1 : FLYGT HT 3102 170	37408	2014	1900		
<input type="checkbox"/> Télésurveillance : SOFREL S50	37408	2017	2500		

POSTE DE REFOULEMENT « LE CLOS JAUDRU »

<input type="checkbox"/> Pompe n°1 : GRUNDFOS	Janv. 2005		1700		
---	------------	--	------	--	--

RESEAU DE REFOULEMENT DES PR

<input type="checkbox"/> ventouses :			4500		
--------------------------------------	--	--	------	--	--



Qui sommes-nous ?

89 094 collaborateurs;

101 millions de personnes alimentées en eau potable dans le monde

71 millions d'habitants bénéficiant du service d'assainissement dans le monde

Chiffres 2012

Document à usage externe

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

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