



2013

RAPPORT ANNUEL

DU DELEGATAIRE

SAMOIS SUR SEINE

*« 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	C BONNEMAYRE/Y GOGUELAT	22/05/2014

2 0 1 3

SYNTHESE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE



SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) SAMOIS SUR SEINE

LES CHIFFRES DU SERVICE

2 176	914			19	
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de dépollution	Capacité de dépollution (EH)	Longueur de réseau (km)	Volume traité (m ³)

L'essentiel de l'année 2013

PRINCIPAUX FAITS

MARQUANTS DE L'ANNEE

Faits marquants région IDF - 2013

Mise en place d'une cellule de pilotage centralisé des interventions

En 2013, une nouvelle entité a été créée dans les centres, pour améliorer le pilotage 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.

PivO joue le rôle d'une « tour de contrôle » et facilite le quotidien des agents en optimisant la programmation des interventions sur l'ensemble des métiers de Veolia Eau.

Un numéro non surtaxé pour nous contacter

En 2013, un nouveau numéro de téléphone a été mis en place pour joindre notre Centre

Service Client. Ce numéro est non surtaxé, que l'appel soit passé à partir d'une ligne fixe, d'un téléphone mobile ou d'une box. Pour l'utilisateur, c'est la garantie d'accéder au service client à un coût sans surtaxe. Ce numéro fonctionne en complément du numéro dédié aux urgences techniques (lui aussi non surtaxé), permettant une prise en compte plus rapide et plus faible de ces appels.

Mise en place d'une nouvelle facture

Depuis 2013, Veolia Eau déploie progressivement un nouveau modèle de facture, plus lisible et plus détaillée. Ce support offre davantage de pédagogie : il permet au consommateur de comprendre rapidement les évolutions de sa consommation, les grands postes de la facture et la part versée aux différents acteurs, mais aussi de mieux valoriser des messages d'information ou conseils pratique pour maîtriser sa consommation.

Des solutions solidaires pour garantir l'accès à l'eau

Veolia Eau est partenaire des Fonds départementaux de solidarité, à travers le Fond de Solidarité Logement (FSL). Sur le périmètre Ile de France, Veolia Eau a ainsi contribué en 2013 au soutien de ce dispositif à hauteur de 88 080.96 €, et de 578 personnes. En complément, des fonds d'aide locaux (Chèques eau) destinés à la prise en charge de la facture, ont permis de venir en aide à 259 clients, pour un montant cumulé de 36 121.70 €.

Faire vivre la diversité dans l'entreprise

Grâce aux actions entreprises en faveur du handicap le taux d'emploi des travailleurs handicapés dépasse le seuil légal des 6 % des effectifs de Veolia Eau en Ile de France.

En 2013, plusieurs campagnes et actions de sensibilisation auprès de nos salariés ont été organisées, pour améliorer la prise en compte du handicap au quotidien. 19 reconnaissances de travailleurs handicapés ont été renouvelées, 2 salariés bénéficiant d'une reconnaissance handicap ont été recrutés et 6 postes de travail ont été aménagés avec l'aide d'un cabinet d'étude ergonomique.

Indicateurs du service

L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes desservies	Délégataire	1
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	2 176
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	914
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	914
	- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire	
	Assiette totale de la redevance	Délégataire	90 148 m3
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	90 148 m3
	- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délégataire	m3
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	0
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0,00 u/1000 habitants
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,94 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	3
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	122
PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT		PRODUCTEUR	VALEUR
[D204.0]	Prix TTC par m ³ pour 120 m ³ (assainissement seul)	Délégataire	2,92 Euro/m3
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	4
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	1 465 ml
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	
	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	
	Volume traité	Délégataire	
L'EVACUATION DES BOUES ET DES DECHETS		PRODUCTEUR	VALEUR
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	
	Masse de sables évacués	Délégataire	
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	

LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	%
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau	
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	20
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégué	%
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau	
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégué	%
	Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégué	%
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégué	%
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Délégué	
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégué	
	Nombre de branchements eaux pluviales	Délégué	
	Nombre de branchements neufs	Délégué	
	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	17 226 ml
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Délégué	30
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégué	0,00 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,00
	Nombre de postes de relèvement	Délégué	8
	Nombre d'usines de dépollution	Délégué	
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégué	
LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégué	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégué	88,33%
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégué	Non
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégué	Oui
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégué	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégué	0 usine(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégué	Certification obtenue par l'exploitant
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégué	

(1) Le délégué 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 délégué sont fournis dans le corps du présent rapport

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

Une organisation tournée vers les Clients



Votre lieu d'accueil

Toutes vos démarches sans vous déplacer

Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous au 0 969 360 400 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau.
Un seul numéro : **0 969 390 401** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

- ◆ www.service-client.veoliaeau.fr
- ◆ sur votre smartphone via nos applications Android et Apple



Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 0 969 368 624

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	13
1.1. Le contrat	14
1.2. Les chiffres clés et faits marquants	15
2. LA QUALITE DU SERVICE	17
2.1. Les moyens mobilisés	18
2.2. Le patrimoine du service	23
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	31
2.4. Les services aux clients	39
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	43
3.1. La protection du milieu naturel	44
3.2. L'énergie et les réactifs	45
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	47
4.1. Le prix du service public de l'eau	48
4.2. L'accès aux services essentiels	49
4.3. Les engagements sociaux et environnementaux	50
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	55
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	56
5.2. Le patrimoine du service	58
5.3. Les investissements et le renouvellement	59
5.4. Les engagements à incidence financière	62
6. ANNEXES	67
6.1. Le bilan énergétique du patrimoine	68
6.2. Annexes financières	69
6.3. Les nouveaux textes réglementaires	77
6.4. Glossaire	81
6.5. Listes d'intervention	87





1.

L'ESSENTIEL

1.1. Le contrat

→ **Déléataire :** RUAS S.A.

→ **Périmètre du service :** SAMOIS SUR SEINE

→ **Numéro du contrat** EA981

→ **Nature du contrat :** Affermage

→ **Prestations du contrat :** Contrôle des installations intérieures, Entretien et maint. postes relèvement, Facturation, Facture pour compte de tiers, Gestion clientèle, Refoulement, relèvement, Télégestion, Assistance technique, Astreintes, Collecte des eaux pluviales, Collecte des eaux usées

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/07/2003

Date de fin : 30/06/2015

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

RUAS S.A. assume les engagements suivants d'échanges d'effluents (réception ou déversement) avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
déversement effluent	CC DU PAYS DE FONTAINEBLEAU	Convention transit et traitement des EU par CC Pays de Fontainebleau

1.2. Les chiffres clés et faits marquants

1.2.1. LES CHIFFRES CLES

2 176 habitants desservis¹ [D201.0]

914 clients raccordés

8 poste(s) de relèvement

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

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



2.

**LA QUALITE
DU SERVICE**

2.1. Les moyens mobilisés

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.

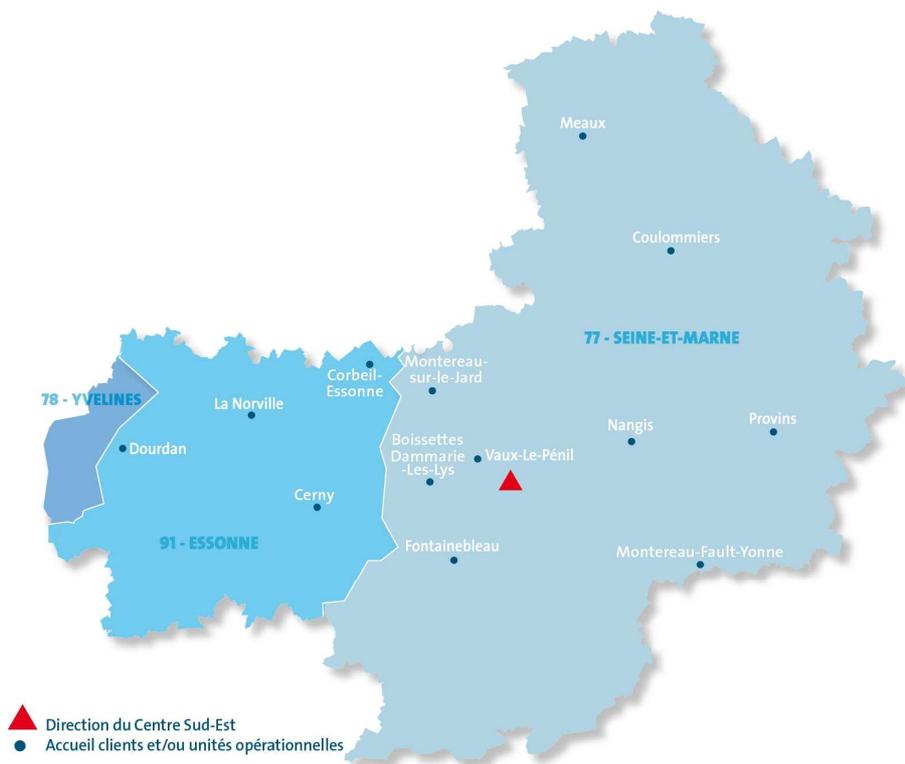
Trois filières métiers ont été créées :

- ◆ 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.

Une organisation au plus près de nos clients

A l'écoute des collectivités locales et de leurs besoins, cette organisation est fondée sur la proximité, la réactivité de nos équipes et la traçabilité de nos actions. L'exploitation de votre contrat est assurée par les équipes rattachées au Centre Sud-Est basé à Melun. Placé sous la responsabilité d'Arnaud PENVERNE, le Centre Sud-Est anime et pilote l'activité de ses directions et services implantés sur les départements de l'Essonne et de la Seine et Marne.

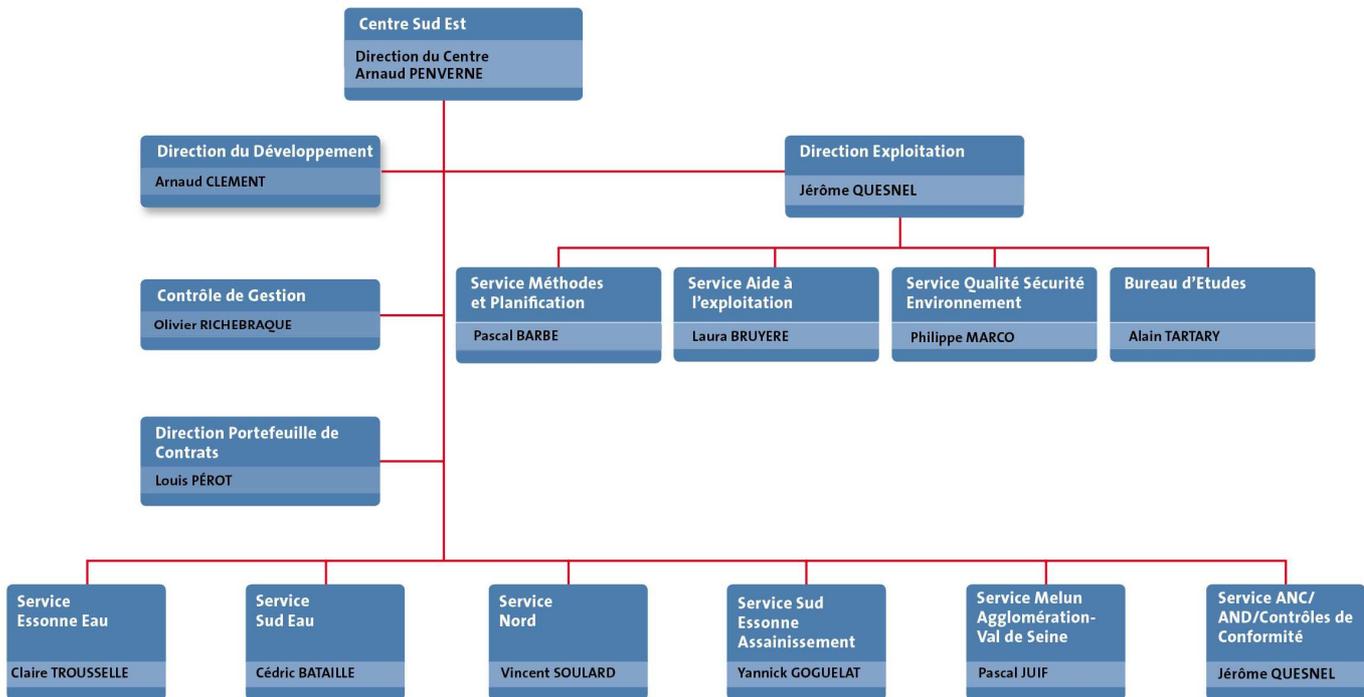


Le Centre Sud-Est assure l'ensemble des missions liées à l'exploitation des services d'eau et d'assainissement, pour le compte des collectivités ou des clients industriels :

- > Gestion des services de production et de distribution d'eau potable, maintenance des installations, réalisation des travaux sur le réseau
- > Gestion des services d'assainissement collectifs et non-collectifs, réseaux eaux pluviales, maintenance des installations, réalisation des travaux sur le réseau
- > Surveillance écologique des cours d'eau et des périmètres de protection, prévention et lutte contre les pollutions, recherche et mobilisation de nouvelles ressources...
- > Contrôle de la qualité des eaux de baignade, gestion des piscines, nettoyage des plans d'eau...

Le Centre Sud-Est en chiffres	
119 contrats eau potable	
181 255 abonnés eau potable soit 530 164 habitants	
43.4 millions m ³ vendus par an	
135 points de production	
4 044 km de réseaux de distribution	
130 contrats assainissement	
175 542 usagers assainissement soit 498 054 habitants	
129 unités de dépollution	
620 postes de relèvement	
3 066 km de réseaux de collecte	

Le Centre Sud-Est est composé de 308 collaborateurs expérimentés, au service de nos clients.



Organigramme au 31/12/2013

Il s'appuie sur 6 services, relais de proximité, qui assurent le bon fonctionnement des installations sur le terrain (usines, réseaux...). Chaque service regroupe 2 à 3 unités opérationnelles, au plus près des besoins locaux, permettant à chaque collectivité couverte d'être située à moins d'une vingtaine de kilomètres d'une implantation locale de Veolia Eau.

Votre contrat est rattaché au service Sud Essonne Assainissement et appuyé par l'Unité de Fontainebleau. Vos contacts sont Mr GOGUELAT Yannick et Mme BONNEMAYRE Claire.

La direction Exploitation apporte son expertise et son soutien à l'exploitation à travers 4 services. Parmi eux le service Méthodes et Planification centralise la planification et l'organisation de toutes les interventions : clientèle, réseau et maintenance des ouvrages

Les services de la direction régionale sont en soutien des centres et services locaux.

Veolia Eau Ile de France est organisé autour de 3 centres, et d'une direction régionale basée à Nanterre. Ces services supports apportent leurs moyens et expertise aux centres et services locaux.

La Direction des Exploitations

La Direction des Exploitations assure et contrôle la bonne action application du système de management intégré « Qualité Sécurité Environnement » sur toute la région, vérifie la bonne application des procédures et modes opératoires, adapte nos pratiques dans un objectif d'amélioration permanente de la qualité des services. Elle coordonne les achats et approvisionnements de la Région et pilote le reporting.

La Direction Commerce

A la disposition des centres et pour le compte des collectivités, ce service instruit tous les types de dossiers contractuels et apporte des conseils en matière de droit contractuel et de réglementation sur l'eau et l'assainissement. En cas de besoin, il peut solliciter la direction juridique nationale de Veolia Eau.

La Direction Clientèle

La Direction Clientèle intervient tout au long de la relation avec le client consommateur. Elle est composée de 4 grands services « Facturation », « Recouvrement Contentieux », « Méthodes et Performances », « Centre Service Client » (centre d'appel unique pour l'ensemble des clients de la région Ile de France). Elle dispose également d'une unité « Eau Responsable » qui pilote l'accompagnement des clients particuliers ou copropriétés en difficultés financières. Au sein de chaque centre, des services relais assurent l'accueil clientèle ou les interventions au quotidien (relève, changement de compteur).

La Direction Technique

Technique est composée de plus de 30 ingénieurs et techniciens qui assistent et conseillent les exploitants dans leurs activités quotidiennes. Elle est organisée en 3 départements : « Traitement des Eaux », « Réseaux », « Etudes, Réalisations et Maintenance ».

Elle assure les études générales dans les domaines de l'eau et de l'assainissement, et dispose de spécialistes dans les techniques de cartographie informatisée, modélisation mathématique des réseaux. Ces équipes gèrent également le suivi des travaux.

La Direction des Systèmes d'Information

Elle propose et assure le fonctionnement d'outils adaptés, permet d'anticiper et d'adapter les évolutions très rapides en ce domaine. Elle assure la maintenance du parc informatique et des logiciels de l'entreprise. En outre, elle gère la cohérence informatique entre les différents niveaux organisationnels de la région.

La Direction Administrative et Financière

Elle a en charge le contrôle de gestion, la comptabilité, la gestion de trésorerie et le traitement de toutes les informations financières. Elle remet aux exploitants les comptes rendus financiers après validation par les commissaires aux comptes et reverse aux Collectivités ou organismes nationaux, les produits perçus pour leur compte.

La Direction de la Communication

Elle a pour mission d'accompagner les actions d'information souhaitées par les collectivités à destination des clients du service mais aussi des écoles et du grand public concernant la qualité de l'eau, le prix de l'eau, les métiers de l'eau et de l'assainissement.

La Direction des Ressources Humaines

Elle a en charge la gestion de l'ensemble des collaborateurs de la région, qu'il s'agisse de la paye, de la formation ou de l'accompagnement de la politique de prévention des risques.

2.1.2. L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

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 et ouvrages de collecte

Poste de relèvement / refoulement	type	Qualification
Avon	Relèvement	
Brunette	Relèvement	Bien de retour
Camping	Relèvement	Bien de retour
Courbuisson	Relèvement	Bien de retour
Petit Pont	Relèvement	Bien de retour
Platrerries	Relèvement	Bien de retour
Quai de la République	Relèvement	Bien de retour
Rue de Feuillards	Refoulement	Bien de retour

→ Réseaux et branchements

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	17,3	17,6	17,3	17,3	18,5	6,9%
Canalisations gravitaires (ml)	13 977	14 276	13 969	14 019	13 972	-0,3%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	2 574	2 127	1 820	1 870	1 822	-2,6%
<i>dont unitaires</i>	10 130	10 874	10 874	10 874	10 874	0,0%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	1 273	1 275	1 275	1 275	1 276	0,1%
Canalisations de refoulement (ml)	3 305	3 305	3 305	3 305	4 530	37,1%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	3 305	3 305	3 305	3 305	4 530	37,1%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	0	0	0	0	0	0%
Branchements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Ouvrages annexes	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	142	142	142	142	131	-7,7%
Nombre de regards	382	382	382	382	360	-5,8%
Nombre de déversoirs d'orage	2	2	2	2	2	0,0%

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 son état. 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.

Compte tenu de cette rupture, VEOLIA Eau pourra communiquer à vos services la valeur de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale qui aurait été obtenue sans les modifications introduites par l'arrêté du 2 décembre 2013, c'est-à-dire, en application de l'ancien barème en vigueur à la date de signature du contrat.

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	0	0
ICGPR Existence information géographique précisant	0	0

altimétrie canalisations		
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	0
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	0
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Localisation des autres interventions	0	0
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:	50	30

Pour l'année 2013, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux usées **[P202.2]** est de **30¹** points sur un barème de 120.

Il n'atteint pas le seuil des 40 points. En conséquence, le service ne peut prétendre disposer du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret « pertes en eau » du 27 janvier 2012. En conséquence, un plan d'actions est à mettre en œuvre pour que :

- D'une part, la valeur de l'indice atteigne la valeur seuil de 40 points afin que le service dispose durablement du descriptif détaillé ;
- D'autre part, le service puisse bénéficier des points additionnels compris entre les cotations 45 et 120 points du nouveau barème en vigueur ; points additionnels d'ores et déjà accessibles pour le service mais non comptabilisables compte-tenu de la toute nouvelle réglementation.

Ce plan d'action qui n'a pu être mis en œuvre en 2013 du fait de la publication tardive de l'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013, au regard d'une échéance fixée au 31 décembre 2013) visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre. Les modalités d'accès aux informations à recueillir, ou la confirmation de celles partielles disponibles mais sujettes à de fortes incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le biais des phases successives d'urbanisation du territoire.

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.

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

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

Pour l'année 2013, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2] est de 0,00%. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchement (ml)	16 009	16 306	15 999	16 049	17 226
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0

→ La situation des biens

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Réseaux	Commune	Réseau exfiltrant.	Un programme de travaux de réhabilitation des réseaux d'assainissement est en cours sur la commune. Des tronçons défectueux ont été identifiés et devront être traités à court terme.

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.

→ Installations

Installation	Date	Commentaires
PR AVON	02/01/2013	Défaut secteur: P2 en défaut d'isolement
PR AVON	02/01/2013	Connexion boîte plexo refaite
PR AVON	07/01/2013	Débouchage de la P2 par inversion de phases
PR AVON	25/02/2013	Débouchage de la P2 par inversion de phases
PR AVON	28/02/2013	Inter suite rapport soccotec 2012
PR AVON	04/03/2013	Réarmement de la P2
PR AVON	07/03/2013	Réarmement de la P2
PR AVON	11/03/2013	Changement du contacteur de la P2
PR AVON	24/07/2013	Défaut rtc: reset du sofre
PR AVON	28/10/2013	Vérification de l'installation par un organisme agréé
PR AVON	28/10/2013	Contrôle de l'armoire à la caméra thermique
PR AVON	06/11/2013	Débouchage de la P2 par inversion de phases
PR BRUNETTE	23/01/2013	Multiples défauts sondes
PR BRUNETTE	13/04/2013	Contrôle suite ML P1: ras
PR BRUNETTE	13/06/2013	Débloccage de la sonde
PR BRUNETTE	18/09/2013	Débloccage de la poire GB
PR BRUNETTE	17/10/2013	Curage, nettoyage HP et évacuation déchets
PR BRUNETTE	17/10/2013	Poire GB légèrement remontée
PR CAMPING	16/01/2013	Défaut rtc
PR CAMPING	28/03/2013	Reconditionnement pompe P1
PR CAMPING	01/07/2013	Débouchage de la P1 par inversion de phases
PR CAMPING	02/07/2013	Débouchage de la P1 par levage
PR CAMPING	08/07/2013	Cablage et paramétrage retour de niveaux sur le soffrel
PR CAMPING	19/07/2013	Débouchage de la P2 par inversion de phases
PR CAMPING	27/07/2013	Défaut secteur: réarmement disjoncteur EDF
PR CAMPING	03/09/2013	Débouchage de la P1 par inversion de phases
PR CAMPING	05/09/2013	Débouchage de la P2 par levage
PR CAMPING	06/09/2013	Défaut rtc
PR CAMPING	16/09/2013	Débouchage de la P2 par inversion de phases
PR CAMPING	23/10/2013	Débouchage de la P2 par levage
PR CAMPING	28/10/2013	Vérification de l'installation par un organisme agréé
PR CAMPING	28/10/2013	Contrôle de l'armoire à la caméra thermique
PR CAMPING	02/11/2013	Débouchage de la P1 par levage
PR CAMPING	29/11/2013	Défaut rtc: reset du sofre
PR CAMPING	09/12/2013	Débouchage de la P1 par inversion de phases
PR COURBUISSON	28/02/2013	inter suite rapport soccotec 2012
PR COURBUISSON	22/03/2013	Arrêt du poste: fuite refoulement réseau
PR COURBUISSON	15/09/2013	Débouchage de la P1 par inversion de phases
PR COURBUISSON	28/10/2013	Vérification de l'installation par un organisme agréé
PR COURBUISSON	28/10/2013	Contrôle de l'armoire à la caméra thermique
PR COURBUISSON	10/12/2013	Contrôle suite NTP
PR FEUILLARDES	28/10/2013	Vérification de l'installation par un organisme agréé
PR FEUILLARDES	28/10/2013	Contrôle de l'armoire à la caméra thermique
PR PLATERIE	02/02/2013	Arrêt du poste: crue

PR PLATERIE	15/02/2013	Remise en service du poste
PR PLATERIE	13/04/2013	Arrêt du poste: crue
PR PLATERIE	16/04/2013	Remise en service du poste
PR PLATERIE	02/05/2013	Arrêt du poste: crue
PR PLATERIE	09/05/2013	Remise en service du poste
PR PLATERIE	10/05/2013	Changement barette de terre
PR PLATERIE	22/05/2013	Arrêt du poste: crue
PR PLATERIE	27/05/2013	Remise en service du poste
PR PLATERIE	28/05/2013	Arrêt du poste: crue
PR PLATERIE	30/05/2013	Remise en service du poste
PR PLATERIE	19/07/2013	Débouchage de la P1 par inversion de phases
PR PLATERIE	24/07/2013	Défaut secteur: réarmement
PR PLATERIE	25/07/2013	Changement des 2 thermiques et cosse sur câble
PR PLATERIE	26/07/2013	Débouchage de la P1 par levage
PR PLATERIE	26/07/2013	Débouchage de la P2 par levage
PR PLATERIE	18/09/2013	Débouchage de la P2 par inversion de phases
PR PLATERIE	18/09/2013	Débouchage de la P2 par levage
PR PLATERIE	09/10/2013	Acquit défaut P2
PR PLATERIE	13/10/2013	Débloccage contacteur P2
PR PLATERIE	16/10/2013	Débouchage de la P2 par levage
PR PLATERIE	17/10/2013	Changement du contacteur de la P2
PR PLATERIE	28/10/2013	Vérification de l'installation par un organisme agréé
PR PLATERIE	28/10/2013	Contrôle de l'armoire à la caméra thermique
PR PLATERIE	06/11/2013	Arrêt du poste: crue
PR PLATERIE	15/11/2013	Remise en service du poste
PR PLATERIE	20/11/2013	Débouchage de la P2 par inversion de phases
PR PLATERIE	09/12/2013	Changement du telerupteur
PR PLATERIE	23/12/2013	Débouchage des 2 pompes par levage
PR PLATERIE	25/12/2013	Débouchage de la P1 par inversion de phases
PR PLATERIE	31/12/2013	Inter suite rapport thermo
PR REPUBLIQUE	03/02/2013	Arrêt du poste: crue
PR REPUBLIQUE	15/02/2013	Remise en service du poste
PR REPUBLIQUE	03/05/2013	Arrêt du poste: crue
PR REPUBLIQUE	09/05/2013	Remise en service du poste
PR REPUBLIQUE	20/06/2013	Défaut rtc: reset du sofrel
PR REPUBLIQUE	28/10/2013	Vérification de l'installation par un organisme agréé
PR REPUBLIQUE	28/10/2013	Contrôle de l'armoire à la caméra thermique
PR REPUBLIQUE	08/11/2013	Arrêt du poste: crue
PR REPUBLIQUE	20/11/2013	Remise en service du poste
PR REPUBLIQUE	25/11/2013	Arrêt du poste: crue
PR REPUBLIQUE	27/11/2013	Remise en service du poste
PR RUE DU PONT	02/01/2013	Remise en service du poste
PR RUE DU PONT	03/02/2013	Arrêt du poste: crue
PR RUE DU PONT	18/02/2013	Remise en service du poste
PR RUE DU PONT	21/02/2013	Défaut secteur: réarmement disjoncteur EDF
PR RUE DU PONT	21/02/2013	Débouchage des 2 pompes par inversion des phases
PR RUE DU PONT	28/02/2013	Inter suite au rapport Socotec 2012

PR RUE DU PONT	02/04/2013	Changement du disjoncteur EDF
PR RUE DU PONT	03/05/2013	Arrêt du poste: crue
PR RUE DU PONT	10/05/2013	Remise en service du poste
PR RUE DU PONT	22/05/2013	Arrêt du poste: crue
PR RUE DU PONT	27/05/2013	Remise en service du poste
PR RUE DU PONT	28/05/2013	Arrêt du poste: crue
PR RUE DU PONT	30/05/2013	Remise en service du poste
PR RUE DU PONT	30/05/2013	Défaut rtc
PR RUE DU PONT	31/05/2013	Arrêt du poste: crue
PR RUE DU PONT	03/06/2013	Remise en service du poste
PR RUE DU PONT	15/09/2013	Déblocage poire
PR RUE DU PONT	28/10/2013	Vérification de l'installation par un organisme agréé
PR RUE DU PONT	28/10/2013	Contrôle de l'armoire à la caméra thermique
PR RUE DU PONT	08/11/2013	Arrêt du poste: crue
PR RUE DU PONT	20/11/2013	Remise en service du poste
PR RUE DU PONT	20/11/2013	Réarmement de la P2 et mise à l'arrêt de la
PR RUE DU PONT	22/11/2013	P1 en défaut d'isolement
PR RUE DU PONT	23/11/2013	Arrêt du poste: crue
PR RUE DU PONT	27/11/2013	Remise en service du poste

→ Réseaux et branchements

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.

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

- ◆ Sur les réseaux d'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.

→ *Installations et ouvrages de collecte*

Installation	Date de réalisation	Commentaires
Samois sur Seine Pr Avon	2013	Changement des plaques

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 l'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).

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 14001² à hauteur de 90%.



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

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 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 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	915	919	927	923	914	-1,0%

→ La conformité des branchements

Nombre de branchements contrôlés en 2013 : 7

Nombre de contrôles conformes lors d'une première visite : 0

Nombre de contrôles devenus conformes lors d'une visite suivante : 5

Nombre de contrôles réalisés depuis le début du contrat : 52

La liste des contrôles réalisés durant l'exercice se situe en annexe.

En 2013, l'ensemble des contrôles de conformité des raccordements au réseau public d'assainissement effectués par nos services sur votre commune, l'ont été dans le cadre d'une vente (Déclaration d'Intention d'Aliéner).

Les non conformités sont constatées en référence au règlement du Service de L'Assainissement Collectif de votre Collectivité et au Règlement Sanitaire Départemental.

Ces non conformités sont diverses et peuvent concernées :

- des situations pollution comme des atteintes à l'environnement par des rejets d'eaux usées au milieu naturel
- des défauts de conception qui contribuent au désagrément de l'utilisateur

- des anomalies ayant un impact sur le bon fonctionnement des réseaux de collecte et des usines de traitement des eaux usées.
- des situations de non-conformité en lien avec l'évolution de la réglementation.

Vous trouverez une liste détaillée des visites en annexe de ce rapport.

Nombre de branchements contrôlés non-conformes en 2013 : 6

Nombre de visites suivantes sur les branchements non-conformes : 2

Nombre de contrôles non-conformes (restant encore à traiter à ce jour) depuis 2009 : 20

62% des contrôles réalisés depuis le début du contrat sont conformes.

Reste donc 38% de contrôles non conformes.

La liste des diagnostics assainissement réalisés en 2013 est jointe ci- dessous :

Numéro	Suffixe	Rue	Motif de dossier	Nature	Date	Statut
11		RUE DES MARTYRS	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	1ère visite	31/07/2013	Non conforme
36		RUE SAINT LOUP	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	1ère visite	24/07/2013	Non conforme
4		RUE DE COURBUISSON	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	1ère visite	17/06/2013	Non conforme
14		RUE FOUQUET	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	1ère visite	21/05/2013	Non conforme
17		RUE DU COIN MUZARD	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	1ère visite	11/04/2013	Non conforme
7		RUE DU 11 NOVEMBRE	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	Visite suivante	17/01/2013	Non conforme
11		QUAI DE LA REPUBLIQUE	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	Visite suivante	02/05/2013	Conforme

→ 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.

→ *Le contrôle des établissements non domestiques*

INTRODUCTION

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.

OBJECTIFS

Le renforcement de la maîtrise des rejets non domestiques dans les réseaux publics d'assainissement permet notamment de contribuer 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.

Ainsi, « **Tout déversement d'eaux usées autres que domestiques dans le réseau public de collecte doit être préalablement autorisé par le maire** ou, lorsque la compétence en matière de collecte à l'endroit du déversement a été transférée à **un établissement public de coopération intercommunale ou à un syndicat mixte**, par le président de l'établissement public ou du syndicat mixte, après avis délivré par la personne publique en charge du transport et de l'épuration des eaux usées ainsi que du traitement des boues en aval, si cette collectivité est différente. » Article 1331-10 du Code de la Santé Publique.

Cette autorisation est délivrée sous la forme d'un **arrêté d'autorisation spéciale de déversement (ASD)** et peut s'accompagner ou non d'une **convention spéciale de déversement (CSD)** établie entre l'Etablissement concerné, la ou les Collectivités et le Délégué du service public d'assainissement.



La Collectivité a la responsabilité de **définir les Etablissements soumis à convention**. Elle prend sa décision en évaluant l'impact du rejet sur le système d'assainissement soit en qualité soit en quantité.

Le Délégué s'attache à fournir à la Collectivité **les éléments techniques** qui lui permettront d'orienter ses démarches vis à vis des Etablissements.

→ **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	0	0	0	0	0
Nombre arrêtés d'autorisation de déversement	0	0	0	0	0

→ **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)	1 742	607	1 087	0	243	100%

→ **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 de déversoirs d'orage	2	2	2	2	2

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 :

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	20	20	20	20	20

→ 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	0	105	105	105	131	24,8%
sur accessoires	0	105	105	105	131	24,8%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	0	105	105	105	131	24,8%
Longueur de canalisation curée (ml)	1 909	1 620	1 566	1 600	1 465	-8,4%

Les désobstructions

Interventions curatives	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	17	14	9	16	4	-75,0%
sur branchements	7	8	5	12	4	-66,7%
sur canalisations	2	3	0	2	0	-100,0%
sur accessoires	8	3	4	2	0	-100,0%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	8	3	4	2	0	-100,0%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	80	120	0	25	0	-100,0%

En 2013 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **4,38 / 1000 abonnés**.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km	6,25	6,13	0,00	0,00	0,00	0%
Nombre de points concernés sur le réseau	1	1	0	0	0	0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	16 009	16 306	15 999	16 049	17 226	7,3%

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 :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ **Conformité réglementaire des rejets en 2013**

Conformité des performances des équipements d'épuration [P254.3]

Cet indicateur **[P254.3]**, est calculé, à partir de l'exercice 2009, sur la base des bilans respectant le domaine de traitement garanti (CNF) selon les dispositions du décret, est défini dans le tableau suivant :

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

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

Le mode de calcul **[P204.3]** n'a pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport. VEOLIA Eau est en attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement :

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration [P205.3]

→ 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.

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 deux heures en zone urbaine et quatre heures en zone rurale, 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 deux heures...

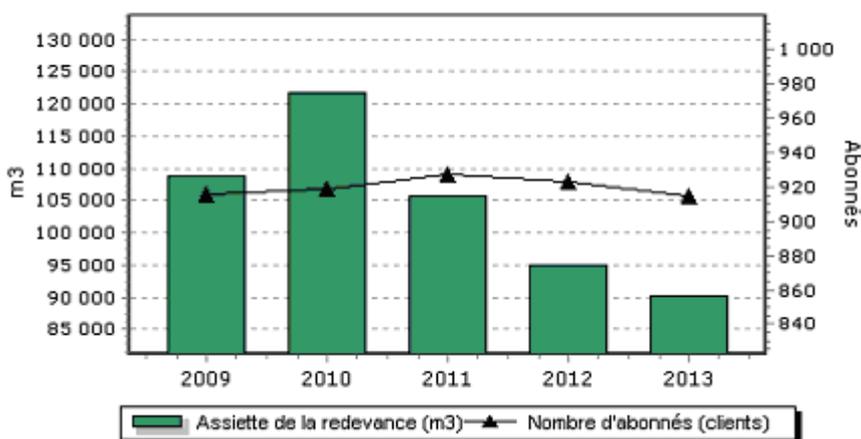
2.4.1. LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ 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	915	919	927	923	914	-1,0%
Abonnés sur le périmètre du service	915	919	927	923	914	-1,0%
Assiette de la redevance (m3)	108 667	121 639	105 567	94 880	90 148	-5,0%
Effluent collecté sur le périmètre du service	108 667	121 639	105 567	94 880	90 148	-5,0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 077	2 137	2 161	2 184	2 176	-0,4%

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



	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre total de clients	915	919	927	923	914	-1,0%
<i>dont domestiques</i>	914	918	921	916	907	-1,0%
<i>dont industriels</i>	0	0	0	0		
<i>dont collectifs</i>	0	0	0	0		
<i>dont bâtiments communaux</i>	1	1	6	7	7	0,0%
<i>dont appareils publics</i>	0	0	0	0		
Assiette de la redevance (m3)	108 667	121 639	105 567	94 880	90 148	-5,0%

Détail par commune :

	2011	2012	2013
INDIVIDUELS	104 978	93 163	89 211
BATIMENTS COMMUNAUX	589	1 717	937
SAMOIS-SUR-SEINE	105 568	94 880	90 148
TOTAL	105 568	94 880	90 148

La diminution du volume comptabilisé clientèle correspond principalement à la variation des volumes estimés.

Détail par activité :

Commune	Catégorie	2012				2013			
		Nombre d'abonnements eau	Usagers desservis	Usagers raccordés	Taux de raccordement	Nombre d'abonnements eau	Usagers desservis	Usagers raccordés	Taux de raccordement
SAMOIS-SUR-SEINE	INDIVIDUELS	968	916	916	100,00 %	960	907	907	100,00 %
	BATIMENTS COMMUNAUX	16	7	7	100,00 %	16	7	7	100,00 %
	Total	984	923	923	100,00 %	976	914	914	100,00 %

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	21	20	31	18	17	-5,6%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	1 030	98	87	68	61	-10,3%
Taux de mutation	112,7 %	10,7 %	9,5 %	7,4 %	6,7 %	-9,5%

	2012	2013
Nombre d'abonnements Eau	984	976
Nombre de demandes d'abonnements	68	61
Nombre de résiliations	74	69
Taux de mutations	7,4 %	6,7 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,37 %	0,94 %
Taux de clients mensualisés	15,3 %	15,8 %
Taux de clients prélevés	17,90 %	34,29 %
Taux de clients bénéficiant d'un échancier de paiement différé	4,27 %	2,05 %
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	0	0
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	0	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 de rendez-vous,
- ◆ la qualité de l'information adressée aux abonnés.

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

- ◆ Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers : 0,00 u/1000 abonnés
- ◆ Taux de réclamations écrites : 0,00/1000 abonnés

Les résultats pour notre Région en décembre 2013 sont :

	2013
Satisfaction globale	88,33
La continuité de service	95,83
Le niveau de prix facturé	44,12
La qualité du service client offert aux abonnés	81,74
Le traitement des nouveaux abonnements	84,81
L'information délivrée aux abonnés	74,13

2.4.3. LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2013 : 0

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



1 Vos urgences n'attendent pas
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.
Votre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.

2 Vos rendez-vous sont respectés
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.
Votre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

3 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse
Notre équipe de chargés(e)s clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.
Votre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

4 Votre eau est contrôlée régulièrement
Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.

5 Votre facture est expliquée en détail
Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Votre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

6 Nous installons vos branchements
Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).
Votre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement, dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.
Réalisation des travaux de branchement, à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.



7 Emménagez, votre eau est là
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.
Votre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

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

Application de notre garantie Charte Service Client

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

Les autres pénalités que vous auriez éventuellement dûes seront assimilées dans les conditions habituelles.

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

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



3.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

3.1. La protection du milieu naturel

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

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

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



3.2. L'énergie 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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	50 752	51 750	56 575	45 199	45 486	0,6%
Poste de relèvement	50 752	51 291	56 575	44 666	44 950	0,6%
Poste de refoulement	0	459	489	533	536	0,6%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe (chapitre 6).



4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

4.1. Le prix du service public de l'eau

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 SAMOIS SUR SEINE l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors eau potable) par m³ et pour 120 m³, au premier janvier est la suivante :

SAMOIS SUR SEINE 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			65,98	64,85	-1,71%
Abonnement			19,76	19,42	-1,72%
Consommation	120	0,3786	46,22	45,43	-1,71%
Part communale			217,20	217,20	0,00%
Consommation	120	1,8100	217,20	217,20	0,00%
Organismes publics			36,00	36,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Total € HT			319,18	318,05	-0,35%
TVA			22,35	31,80	42,28%
Total TTC			341,53	349,85	2,44%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,85	2,92	2,46%

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ **Montant des abandons de créance et total des aides accordées par VEOLIA Eau, en 2013 : 122 €**

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
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	-	-	0	4	3
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	-	0,00	0,00	125,93	121,94
Assiette totale (m3)	108 667	121 639	105 567	94 880	90 148

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	23	21	42	42	20

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.

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.

1. Nos évènements 2013

Veolia a participé sur le territoire du centre Sud Est à un ensemble d'évènements permettant :

- une information sur la composition de l'eau et de son prix
- une sensibilisation aux enjeux liés à la protection de la ressource en eau
- une pédagogie autour du cycle de l'eau

Pour cela, nous avons utilisé les outils suivants :

- la malette pédagogique
- le bar à eau

Nous avons participé aux évènements suivants :

- La journée développement durable de la Communauté d'Agglomération de Melun Val de Seine en septembre 2013. Pour cet évènement, nous avons organisé des visites de la station d'épuration de Boissettes, réalisé des animations autour des abeilles grâce à la participation de notre apicultrice M. Chauveau et présenté notre bilan carbone et empreinte eau.



Journée DD à Boissettes

- La semaine du développement durable organisée le 6 avril 2013 par la commune du Mée-sur-seine avec la réalisation d'expériences sur l'eau et la distribution de flyers sur les éco-gestes



-La fête de la nature en juin sur la commune de la Rochette. Les expériences proposées par notre malette pédagogique permette de faire comprendre aux petites comme aux grands les étapes de potabilisation et d'épuration de l'eau.

Stand Veolia et animations au Mée-sur-Seine



Expérience, apicultrice, film de la goutte d'eau à La Rochette

- Printemps sur seine le 25 et 26 mai quai de la courtille à Melun. Cet évènement s'est aussi traduit par des ateliers pédagogiques où nous avons réalisés des expériences sur l'eau à quatre classes de Melun.



L'eau de Melun,
une eau équilibrée en sels minéraux et agréable à boire !

La composition de l'eau

En mg/l	Normes (Directives européennes)	Eau de Melun
Calcium	-	121
Magnésium	-	8,6
Nitrate	-	27
Potassium	-	8,2
Bicarbonates	-	307
Sulfate	250 (limité)	31
Chlorure	250 (limité)	46
Nitrate	50 (limité)	27

L'eau de Melun : source de qualité



Supports de communication de Veolia Eau

- Forum développement durable à Provins. Sur le thème « Nature et Environnement », le forum propose une exposition de 800 m2 qui de manière didactique et interactive, fait le point sur l'état écologique de la planète, les ressources naturelles disponibles, l'impact des activités humaines sur l'environnement, les défis à venir, les solutions mises en œuvre.

Partenaire de cet évènement, Veolia Eau a installé une maquette décrivant les installations d'eau et d'assainissement présentes dans la ville. En parallèle, nous avons animé un atelier pour les scolaires autour de la malle pédagogique.



2. Nos partenariats

De part sa proximité, le centre sud-est s'est associé auprès d'association telle que :

le PIMMS de Melun

Aqui'Brie

- Le PIMMS

Pendant une dizaine d'années, la commune de Melun, au travers de son CCAS, a copiloté avec EDF et Veolia Eau, un Point d'Information Multi Services (PIMS). Lieu d'information pour les administrés, il n'avait pas de mission en matière de médiation, ce qui est devenu son principal handicap pour se développer et offrir un service efficient pour les administrés concernés.



Sous l'impulsion de ces trois partenaires historiques, un PIMMS avec 2 « M » a donc été créé pour répondre notamment à ces deux objectifs :

élargir le partenariat « public / privé »

enrichir l'offre de services de proximité aux usagers.

Les principaux objectifs du PIMMS sont les suivants :

Renforcer la cohésion sociale en apportant écoute et aide pour toutes les difficultés de la vie courante.

Favoriser l'autonomie des personnes dans l'utilisation des services publics par une information adaptée et un accompagnement administratif.

Partenaire financier depuis ces nombreuses années, Veolia a redoublé son engagement auprès du PIMMS de Melun puisqu'Arnaud Penverne, directeur du centre sud est, en est devenu le président en 2009.

- Aquí'Brie

L'association AQUÍ' Brie, une formule originale d'un lieu de concertation et de gestion patrimoniale de la principale ressource en eau souterraine d'Ile de France : la nappe des calcaires de Champigny.



Ses principaux objectifs sont de mobiliser pour atteindre une bonne qualité de l'eau et préserver la capacité de renouvellement de la nappe du Champigny.

AQUÍ' Brie est composée d'une dizaine de personnes, aux compétences variées pour couvrir les aspects transversaux que recoupe une gestion patrimoniale de la nappe des calcaires de Champigny. L'équipe mène des actions de connaissance de la nappe du Champigny et met en œuvre des actions de prévention de la pollution de l'eau et d'économies d'eau auprès de différents publics agricole et non agricoles.

Membre du Conseil d'Administration et de l'Assemblée générale d'Aquí'Brie, Veolia est un partenaire financier mais met également à disposition de l'association bon nombre de données. Nous contribuons ainsi à l'évaluation qualitative et quantitative de la nappe du Champigny.



5.

LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

→ Le CARE

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe du présent rapport « Annexes financières »

LIBELLE	2012	2013	Ecart
PRODUITS	265 382	236 116	-11,03 %
Exploitation du service	48 528	54 030	
Collectivités et autres organismes publics	206 934	179 696	
Travaux attribués à titre exclusif	9 643	2 116	
Produits accessoires	277	274	
CHARGES	266 509	247 712	-7,05 %
Personnel	9 435	12 603	
Energie électrique	8 782	4 060	
Sous-traitance, matières et fournitures	24 920	25 760	
Impôts locaux et taxes	108	1 750	
Autres dépenses d'exploitation			
	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	463	811
	<i>Engins et véhicules</i>	1 066	1 042
	<i>Informatique</i>	414	2 062
	<i>Assurances</i>	738	370
	<i>Locaux</i>	380	2 073
	<i>Autres</i>	-214	1 776
Frais de contrôle	5 473	5 486	
Contribution des services centraux et recherche	429	2 474	
Collectivités et autres organismes publics	206 934	179 696	
Charges relatives aux renouvellements	<i>Fonds contractuel (Renouvellements)</i>	6 714	6 714
Charges relatives aux investissements	<i>Programme contractuel (Investissements)</i>	697	707
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	170	328	
RESULTAT AVANT IMPOT	-1 127	-11 596	NS
RESULTAT	-1 127	-11 596	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: EA981

Données en €

→ L'état détaillé des produits

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

Référence: EA981

LIBELLE	2012	2013	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	45 244	50 738	12,14 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	<i>53 375</i>	<i>54 504</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>-8 131</i>	<i>-3 765</i>	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	3 284	3 292	0,24 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	<i>3 284</i>	<i>3 292</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>			
Exploitation du service	48 528	54 030	11,34 %
Produits : part de la collectivité contractante	178 145	154 332	-13,37 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	<i>141 346</i>	<i>171 674</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>36 799</i>	<i>-17 342</i>	
Redevance Modernisation réseau	28 789	25 364	-11,90 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	<i>27 821</i>	<i>28 353</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>968</i>	<i>-2 989</i>	
Collectivités et autres organismes publics	206 934	179 696	-13,16 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	9 643	2 116	NS
Produits accessoires	277	274	-0,98 %

Données en €

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'investissement.

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

→ 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
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	0,00
Génie civil (€)	0,00

Le détail des opérations est disponible ci-dessous, le cas échéant.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

RUAS
 CONTRAT EA981 SAMOIS SUR SEINE ASST
 COMPTE DE RENOUELEMENT
 (PERIODE 01/07/2003 au 30/06/15)

DO 6 714,00		en euros				
DATE	LIBELLES	INDICE K	T4M	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
2003	Dotation 2003 Dépenses 2003	1		6 714,00	126,56	6 714,00 6 587,44
2004	Solde année précédente Actualisation du solde Dotation 2004 Dépenses 2004	1	2,0610%	135,77 6 714,00	10 138,32	6 587,44 6 723,21 13 437,21 3 298,89
2005	Solde année précédente Actualisation du solde Dotation 2005 Dépenses 2005	1	2,0732%	68,39 6 714,00	23 157,06	3 298,89 3 367,28 10 081,28 13 075,78
2006	Solde année précédente Actualisation du solde Dotation 2006 Dépenses 2006	1	2,8165%	6 714,00	368,28 14 400,00	- 13 075,78 13 444,06 6 730,06 21 130,06
2007	Solde année précédente Actualisation du solde Dotation 2007 Dépenses 2007	1	4,0661%	6 714,00	859,17 6 308,33	- 21 130,06 21 989,23 15 275,23 21 583,56
2008	Solde année précédente Actualisation du solde Dotation 2008 Dépenses 2008	1	4,1924%	6 714,00	904,87 7 068,00	- 21 583,56 22 488,43 15 774,43 22 842,43
2009	Solde année précédente Actualisation du solde Dotation 2009 PR Platerie : Pompes 1 et 2	1	0,3537%	6 714,00	80,79 2 742,89	- 22 842,43 22 923,22 16 209,22 18 952,11
2010	Solde année précédente Actualisation du solde Dotation 2010 PR brunette : armoire de commande	1	0,4768%	6 714,00	90,36 3 131,09	- 18 952,11 19 042,48 12 328,48 15 459,57
2011	Solde année précédente Actualisation du solde		1,0033%		155,11	- 15 459,57 15 614,67

2012	Actualisation du solde		0,1864%		28,08 -	15 093,29
	Dotation 2012	1		6 714,00	-	8 379,29
juin-12	PR Plateries - hydraulique				875,73 -	9 255,02
oct-12	PR3 Petit pont - pompe n°2				1 848,14 -	11 103,16
	Solde année précédente				-	11 103,16
2013	Actualisation du solde		0,0929%		10,31 -	11 113,48
	Dotation 2013	1		6 714,00	-	4 399,48
oct-13	PR Plateries - tampons hydrauliques				7 435,98 -	11 835,46
	Solde année précédente				-	11 835,46

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.

3. 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, sauf stipulations spécifiques, remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

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

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

Biens de reprise

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

Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, VEOLIA 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.

4. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

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

Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de VEOLIA Eau

Les salariés de VEOLIA Eau bénéficient :

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

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

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

Des dispositions légales assurent la protection de l'emploi et des salariés à l'occasion de la fin d'un contrat, lorsque le service est susceptible de changer d'exploitant, que le futur exploitant ait un statut

public ou privé. A défaut, il est de la responsabilité de la Collectivité de prévoir les mesures appropriées.

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

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

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

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

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférentes) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable

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.

au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....

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



6.

ANNEXES

6.1. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Poste de relèvement

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Avon						
Energie relevée consommée (kWh)	23 078	21 221	22 043	16 008	14 597	-8,8%
Temps de fonctionnement (h)	9 501	9 108	8 817	5 338	4 867	-8,8%
Brunette						
Energie relevée consommée (kWh)	794	777	527	637	783	22,9%
Temps de fonctionnement (h)	211	261	303	304	386	27,0%
Camping						
Energie relevée consommée (kWh)	939	475	731	644	544	-15,5%
Temps de fonctionnement (h)	247	115	273	196	181	-7,7%
Courbuisson						
Energie relevée consommée (kWh)	3 785	3 689	3 221	2 419	2 498	3,3%
Temps de fonctionnement (h)	871	673	473	317	357	12,6%
Petit Pont						
Energie relevée consommée (kWh)	8 603	8 421	11 763	9 392	9 788	4,2%
Energie facturée consommée (kWh)	2 861					
Temps de fonctionnement (h)	2 262	1 713	2 270	1 956	2 038	4,2%
Platrerries						
Energie relevée consommée (kWh)	11 154	14 210	15 588	13 097	13 886	6,0%
Temps de fonctionnement (h)	3 175	2 835	3 117	2 430	2 780	14,4%
Quai de la République						
Energie relevée consommée (kWh)	2 399	2 498	2 702	2 469	2 854	15,6%
Temps de fonctionnement (h)	791	837	881	724	796	9,9%

Poste de refoulement

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Rue de Feuillardes						
Energie relevée consommée (kWh)	0	459	489	533	536	0,6%
Temps de fonctionnement (h)	206	206	205	170	180	5,9%

6.2. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2013 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FAITS MARQUANTS

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué tant par des attentes renforcées des clients (traçabilité de l'eau, maîtrise des coûts...) que par une complexité croissante en termes de savoir-faire et de technologies, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2012 une nouvelle organisation plus adaptée aux nouveaux enjeux du secteur.

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

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats et à leur attribuer la quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée conformément à l'approche exposée au paragraphe 2.2.1.

1 – PRODUITS

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

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

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

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

2 - CHARGES

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

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

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

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

d'autres organismes.

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

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

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

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

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

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2013 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2-2 – Charges réparties

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

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

2.2.1 – Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 – Autres charges

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

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

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

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

2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2013 au titre de l'exercice 2012.

3 - AUTRES INFORMATIONS

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2013 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2014.

→ 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 sera disponible sur simple demande de la Collectivité.

→ Etat des produits

						
RUAS EA981 SAMOIS ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2013 - ASSAINISSEMENT						
	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volum e	PU	MtHT	Volum e	PU	MtHT
Produits facturés						
Part Abonnement						
Total Part Abonnement :			18 141,42			0,00 €
			€			
Part Consommation						
	130	0,3663 €	47,61 €	383	1,2300 €	471,09 €
	133	0,3725 €	49,55 €	100 09 2	1,8100 €	181 166,5 2 €
	120	0,3785 €	45,42 €			
	54 501	0,3842 €	20 939,29 €			
	45 591	0,3852 €	17 561,76 €			
			-			-
Factures annulées au titre d'exercices antérieurs			2 281,50 €			9 964,11 €
Total Part Consommation :			36 362,13			171 673,5
			€			0 €
Total des produits facturés :			54 503,55			171 673,5
			€			0 €
Total des produits au titre de l'année <i>(hors estimations sur consommations)</i>			54 503,55			171 673,5
			€			0 €
			-			-
Variation de la part estimée sur consommations			3 765,42 €			17 341,74 €
Produits nets d'exploitation			50 738,13			154 331,7
			€			6 €

6.3. 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.

6.3.1. 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 1er 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 1er 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 1er 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 1er 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 réglementaires 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 1er 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 1er 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 1er 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.

6.3.2. 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.

6.3.3. 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

6.3.4. EAUX 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.

6.3.5. 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 EqH.

→ *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.

6.4. 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] :

L'indicateur traduit la proportion d'installations d'assainissement non collectif ne nécessitant pas de travaux urgents à réaliser. Il s'agit du ratio correspondant à la somme du nombre d'installations neuves ou à réhabiliter contrôlées conformes à la réglementation et du nombre d'installations existantes qui ne présentent pas de danger pour la santé des personnes ou de risque avéré de pollution de l'environnement rapportée au nombre total d'installations contrôlées (arrêté du 2 décembre 2013).

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

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

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

Est défini comme le nombre d'abonnés du service public d'assainissement collectif rapporté au nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif dans l'agglomération

d'assainissement au sens de l'article R. 2224-6 du code général des collectivités territoriales. Le taux de desserte ne peut être établi qu'après définition des zones d'assainissement collectif et non collectif. On estime qu'un abonné est desservi par un réseau d'assainissement dès lors qu'un réseau existe devant l'immeuble. (Arrêté du 2 mai 2007)

Taux d'impayés [P257.0] :

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

Taux de raccordement :

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

Taux de réclamations [P258.1] :

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

6.5. Listes d'intervention

6.5.1. L'EFFICACITE DE LA COLLECTE

→ La surveillance du réseau de collecte

Le tableau ci-dessous présente le détail des inspections télévisées réalisées au cours de l'exercice :

Commune	Date	Rue	Linéaire inspecté - Diamètre	Type - commentaire
SAMOIS SUR SEINE	juil.-13	RUE DU SERGENT ANGLE RUE DES HALLES	38,3 ml - 300mm	UNI
SAMOIS SUR SEINE	oct.-13	RUE DU SERGENT	91,6 ml - 300mm	UNI
SAMOIS SUR SEINE	oct.-13	RUE DU GRENIER A SEL	112,7ml - 300mm	UNI

→ Le curage des réseaux et des ouvrages

Les désobstructions

Le tableau ci-dessous présente le détail des curages réalisés au cours de l'exercice :

Commune	Date	Rue	Linéaire curé - Diamètre	Type - commentaire
Samois sur Seine	28 au 30/09/2013	Rue des Martyrs	310 ml ; dn 400	Unitaire
Samois sur Seine	28 au 30/09/2013	Rue des Feuillades	395 ml ; dn 200/400	Unitaire
Samois sur Seine	28 au 30/09/2013	Quai de la république	160 ml ; dn 250	Unitaire
Samois sur Seine	28 au 30/09/2013	bd A. Briand	295 ml ; dn 300	Unitaire
Samois sur Seine	28 au 30/09/2013	Chemin du terroir	305 ml ; dn 200	Eaux Usées

Interventions curatives	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nb de désobstructions sur réseau	17	14	9	16	4	-75,0%
Nb de désobstructions sur branchements	7	8	5	12	4	-66,7%
Nb de désobstructions sur canalisations	2	3	0	2	0	-100,0%
Nb de désobstructions sur accessoires	8	3	4	2	0	-100,0%
<i>dont bouches d'égouts, grilles avaloirs</i>	8	3	4	2	0	-100,0%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (m)	80	120	0	25	0	-100,0%
Nb d'interventions sur installations	69	19	41	32	23	-28,1%
Nombre de débordements d'effluents dans les locaux des usagers	0	0	0	0		
Nombre de "points noirs" sur le réseau	1	1	0	0		

La baisse du nombre d'interventions curatives sur installations en 2013 s'explique par le comptage uniquement des désobstructions de pompes et de canalisations en station d'épuration et poste de relèvement (et non la totalité des interventions).

Les campagnes de curage d'avaloirs

Commune	Date	Voie	Nombre d'équipements
SAMOIS	13 et 26/12/2013	Ensemble de la commune	tous

Création de branchements

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
SAMOIS SUR SEINE	24/04/2013	1 RUE DU CHAMP DE MARS		PVC - DN160
SAMOIS SUR SEINE	24/04/2013	1 RUE DU CHAMP DE MARS		PVC - DN160
SAMOIS SUR SEINE	11/07/2013	23 AV. G. LECLERC		PVC - DN160

→ La surveillance du réseau de collecte

Le tableau ci-dessous présente le détail des inspections télévisées réalisées au cours de l'exercice :

Commune	Date	Rue	Linéaire inspecté - Diamètre	Type - commentaire
SAMOIS SUR SEINE	juil.-13	RUE DU SERGENT ANGLE RUE DES HALLES	38,3 ml - 300mm	UNI
SAMOIS SUR SEINE	oct.-13	RUE DU SERGENT	91,6 ml - 300mm	UNI
SAMOIS SUR SEINE	oct.-13	RUE DU GRENIER A SEL	112,7ml - 300mm	UNI



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

 **VEOLIA**
EAU