

2012

# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Montigny Sur Loing

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005



 **VEOLIA**  
EAU

Gestion du document	Auteur Agence de Fontainebleau	Date
Validation	Yannick GOGUELAT	31/05/2013

SP.FBL  
04.07.13

2012



# SYNTHESE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT - COMMUNE DESSERVIE MONTIGNY SUR LOING

## LES CHIFFRES DU SERVICE

2 862	1 192	1	2 500	21	108 910
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de dépollution	Capacité de dépollution (EH)	Longueur de réseau (km)	Volume traité (m <sup>3</sup> )

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

A partir d'Août 2012 des pompes d'aération ont été mises en place dans le bassin d'aération suite à la casse de l'arbre d'entraînement de la brosse d'aération.

Afin de sécuriser l'étanchéité des ouvrages de prétraitement et d'aération, des travaux de réfection du génie-civil ont été réalisées.

## L'essentiel de l'année 2012

### TRAVAUX A PREVOIR A COURT OU MOYEN TERME

Le remplacement complet du pont brosse est à prévoir.

SR.FBL  
040713

# Indicateurs du service

L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes desservies	Délégataire	1
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	2 862
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 192
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	
	- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire	
	Assiette totale de la redevance	Délégataire	112 439 m3
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	112 439 m3
	- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délégataire	0 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	0,00 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT		PRODUCTEUR	VALEUR
[D204.0]	Prix TTC par m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup> (assainissement seul)	Délégataire	€uro/m3
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	2
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	1 490 ml
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	108 910 m3
	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	68 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	1 132 eh
	Volume traité	Délégataire	108 910 m3
L'EVACUATION DES BOUES ET DES DECHETS		PRODUCTEUR	VALEUR
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	25,2 t MS
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	0,5 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	0,0 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	18,5 m3

LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau (3)	
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	20
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Déléataire (3)	50,0 %
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (3)	0,00
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Déléataire	0
	Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Déléataire	0
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Déléataire	100 %
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Déléataire (3)	
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	20 189 ml
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Déléataire	40
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Déléataire	0,00 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,00
	Nombre de postes de relèvement	Déléataire	6
	Nombre d'usines de dépollution	Déléataire	1
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Déléataire	2 500 eh
LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	80,40
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Non
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
LES CERTIFICATIONS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Déléataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Déléataire	0 usine(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Déléataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui

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

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

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

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

## Rendements épuratoires par usine

<b>Montigny sur Loing</b>	<b>Producteur</b>	<b>Valeur</b>
Rendement moyen annuel en DCO	Délégataire	90 %
Rendement moyen annuel en DBO5	Délégataire	95 %
Rendement moyen annuel en MES	Délégataire	89 %

# Une organisation tournée vers les Clients



## Votre lieu d'accueil

**Veolia Eau Fontainebleau  
47 bis, Rue Guerin  
77300 FONTAINEBLEAU**

## Toutes les démarches sans se déplacer

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

*[www.service-client.veoliaeau.fr](http://www.service-client.veoliaeau.fr)*

## Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

*Pour tout débordement, obstruction, incident ou fait anormal  
touchant le réseau, un branchement, un poste de relèvement ou une usine de  
dépollution,*

*nous intervenons jour et nuit.*

*Un seul numéro : 0969 360 400*





## SOMMAIRE

<b>1. L'ESSENTIEL</b>	<b>11</b>
1.1. Le contrat	12
1.2. Chiffres clés et faits marquants	13
<b>2. LA QUALITE DU SERVICE</b>	<b>15</b>
2.1. Les moyens mobilisés	16
2.2. Le patrimoine du service	20
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	26
2.4. Les services aux clients	39
<b>3. LA VALORISATION DES RESSOURCES</b>	<b>43</b>
3.1. La protection du milieu naturel	44
3.2. L'énergie	45
3.3. La valorisation des boues et des sous-produits	46
<b>4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>49</b>
4.1. Le prix du service public de l'eau	50
4.2. L'accès aux services essentiels	51
4.3. La formation et la sécurité des personnes	52
4.4. L'empreinte environnementale du service	53
4.5. Les relations avec les parties prenantes	54
<b>5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE</b>	<b>55</b>
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	61
<b>6. ANNEXES</b>	<b>65</b>
6.1. Bilan énergétique du patrimoine	66
6.2. Le bilan de conformité détaillé par usine	67
6.3. Annexes financières	74
6.4. Les nouveaux textes réglementaires	82
6.5. Glossaire	88
6.6. Détail des interventions réalisées par le délégataire	93
6.7. Les interventions sur les installations	95







**1.**

**L'ESSENTIEL**



## 1.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** MONTIGNY SUR LOING
- **Nature du contrat :** Gérance
- **Prestations du contrat :** Dépollution, Gestion clientèle, Refoulement, relèvement, Collecte des eaux usées

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/01/2003

Date de fin : 31/12/2014



## 1.2. Chiffres clés et faits marquants

### CHIFFRES CLES

2 862 habitants desservis<sup>1</sup>

1 usine(s) de dépollution d'une capacité totale de 2 500 équivalents habitants.

6 poste(s) de relèvement

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

### FAITS MARQUANTS

#### *Service*

##### *Un service accessible en permanence*

Veolia Eau a lancé en 2012 l'application « L'eau chez vous » qui permet d'effectuer directement depuis son smartphone la plupart des démarches : consulter son compte, envoyer son relevé de compteur, payer sa facture, connaître la qualité de l'eau dans sa commune, ou encore être informé en cas de travaux sur le réseau de distribution d'eau.

##### *Une nouvelle agence en ligne*

Veolia Eau a lancé en décembre 2012 une nouvelle agence en ligne, qui offre aux abonnés de nouvelles fonctionnalités et une navigation plus rapide pour gérer leurs opérations à distance avec plus de simplicité.

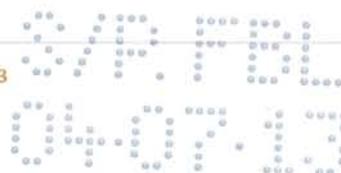
#### *Valorisation*

##### *Des consommations d'énergie optimisées.*

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

---

<sup>1</sup> 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)



## *Responsabilité*

### *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 contribué en 2012 au soutien de ce dispositif à hauteur de 71 480 €, et de 1239 personnes.

### *Faire vivre la diversité dans l'entreprise*

Grâce aux actions entreprises en faveur du handicap et pour permettre le maintien dans l'emploi, les salariés handicapés représentent près de 7% des effectifs de Veolia Eau Ile de France. Une campagne de sensibilisation pour améliorer la prise en compte du handicap au quotidien a été lancée en interne en 2012.

### *Solidarité et accès au service pour tous.*

Afin d'améliorer l'accès au service des personnes sourdes et malentendantes, Veolia Eau propose depuis 2012 via la plateforme Accéo, une transcription des appels par un interprète.





**2.**

**LA QUALITE  
DU SERVICE**



## 2.1. Les moyens mobilisés

### LE SERVICE

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

Les fonctions support : des services experts

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

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

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

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

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

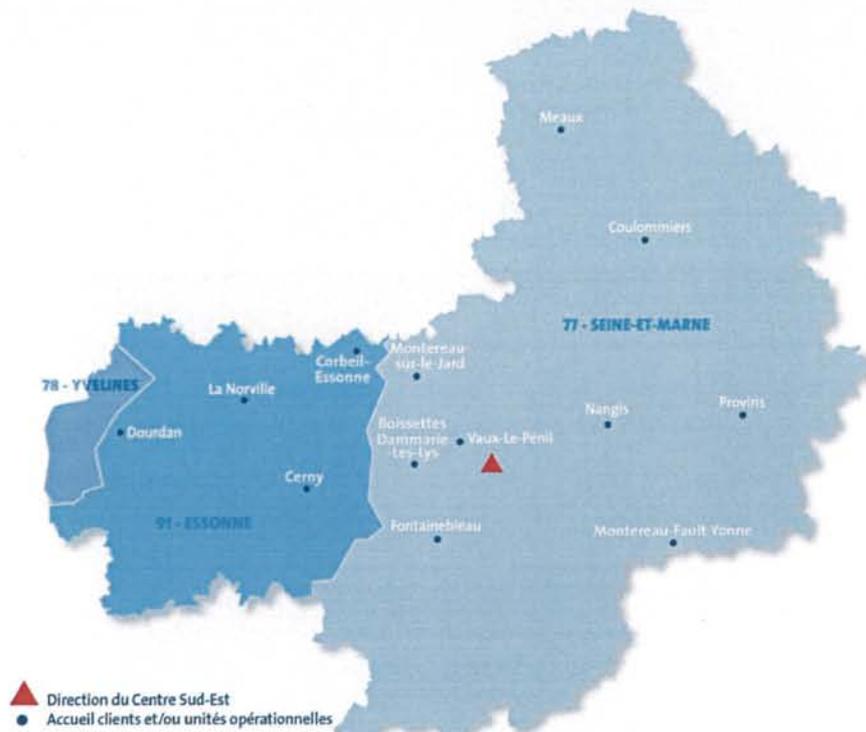
Trois filières métiers ont été créées :

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

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

### UNE ORGANISATION AU PLUS PRES DE NOS CLIENTS

A l'écoute des collectivités locales et de leurs besoins, cette nouvelle organisation est fondée sur la proximité, la réactivité de ses équipes et la traçabilité de ses 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.

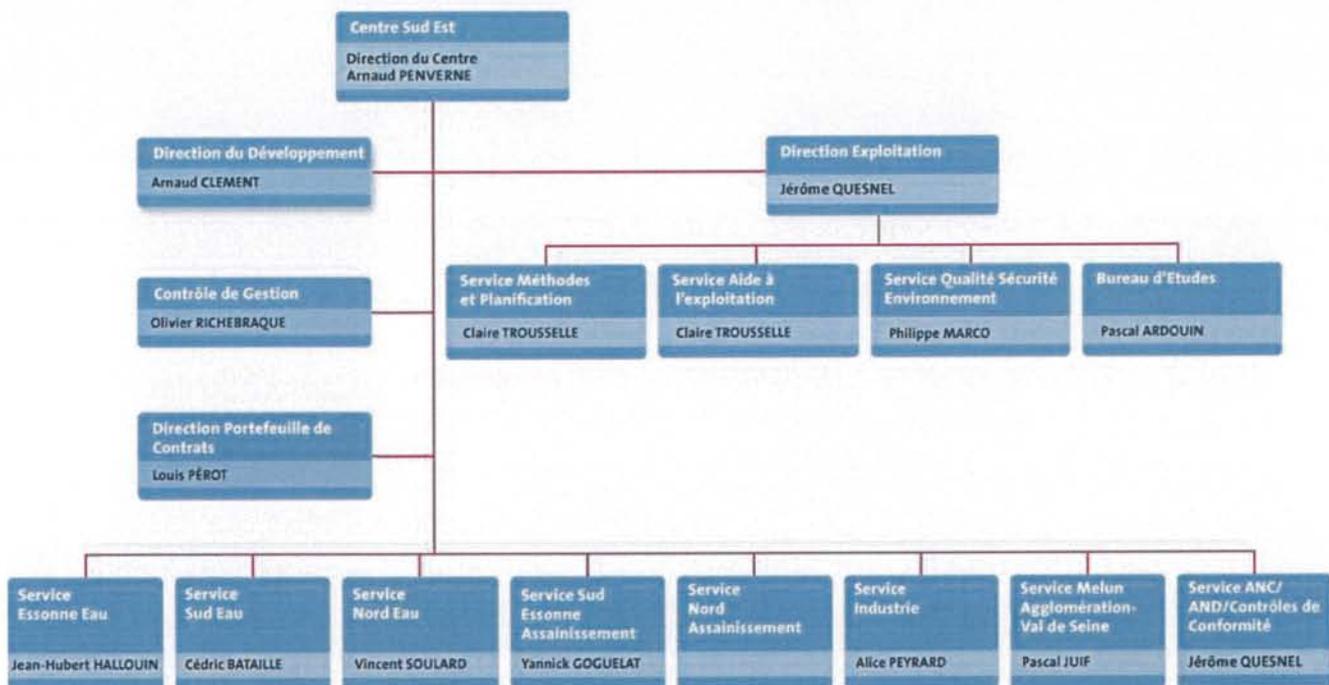


Le Centre Sud-Est assure l'ensemble des missions liées à l'exploitation des services d'eau et d'assainissement, pour le compte des collectivités ou des clients industriels :

- > 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 est composé de 345 collaborateurs expérimentés, au service de nos clients.

Le Centre Sud-Est en chiffres	
<b>121 contrats eau potable</b>	
179 000 abonnés eau potable soit 546 000 habitants	
49.9 millions m <sup>3</sup> vendus par an	
167 points de production	
4 677 km de réseaux de distribution	
<b>118 contrats assainissement</b>	
168 000 usagers assainissement soit 543 000 habitants	
103 unités de dépollution	
517 postes de relèvement	
2 700 km de réseaux de collecte	
<b>8 contrats industriels</b>	



Organigramme au 31/12/2012

Il s'appuie sur 8 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 et Essonne Assainissement et appuyé par l'Unité Fontainebleau.

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 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. 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 concernant la qualité de l'eau, le prix de l'eau, les métiers de l'eau et de l'assainissement (ex : visites de site, journées pédagogiques).

### **La Direction des Ressources Humaines**

Elle a en charge la gestion des 1468 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.

## **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

### L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

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

→ *Les installations et ouvrages de collecte*

Usines de dépollution	Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)	Qualification
Montigny sur Loing	150	2 500	500	Bien de retour
<b>Capacité totale :</b>	<b>150</b>	<b>2 500</b>	<b>500</b>	

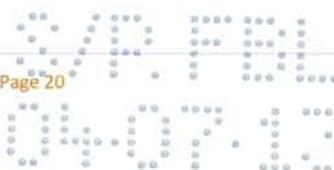
Capacité épuratoire en kg de DBO5 / j et capacité hydraulique en m3/j selon les données du constructeur, capacité en EH établie sur une base de 60 g de DBO5 par habitant et par jour.

Poste de relèvement / refoulement	type	Qualification
PR1 Place Parodie (Sorques)	Refoulement	Bien de retour
PR2 Rue Grande (Sorques)	Refoulement	Bien de retour
PR3 Rue Le Percq	Refoulement	Bien de retour
PR4 Rue de la Libération	Refoulement	Bien de retour
PR5 Chemin de la Tour	Refoulement	Bien de retour
PR6 Route de Marlotte	Refoulement	Bien de retour

Autres installations	Qualification
DO1 Station du Loing	
DO2 La Tour	

→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	213	Bien de retour
Nombre de regards	272	Bien de retour
Nombre de déversoirs d'orage	2	Bien de retour



→ *Les réseaux de collecte*

Canalisations		Qualification
Canalisations gravitaires (ml)	19 326	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	355	Bien de retour
dont unitaires	17 809	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	1 162	Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	2 025	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	2 025	Bien de retour
dont unitaires	0	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	0	Bien de retour

**LA GESTION PATRIMONIALE**

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

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

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

Grâce à ses outils d'analyse historique des données patrimoniales, VEOLIA Eau est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

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

Pour l'année 2012, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux usées est de **40<sup>1</sup>** :

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	25	40	40	40	40

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



### → Taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchement (ml)	20 466	20 000	20 187	20 189	20 189
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

### → La situation des biens

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Station d'épuration			Elaboration en cours du dossier Loi sur l'eau, volet eau et boues, ainsi que l'étude d'impact de l'usine d'épuration en vue de l'obtention de l'autorisation de rejet des eaux traitées au milieu naturel.
Réseau	Communes	Mise en conformité du réseau : création de bassins d'orage	Une étude est en cours pour l'implantation de bassins d'orage.

## L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

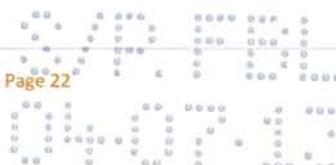
La sécheresse des données reflète mal la réalité du quotidien de l'exploitation, ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24h du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

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

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

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

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



## → Installations

Les installations font l'objet d'intervention d'entretien et de vérifications annuelles :

Installation	Date	Type d'intervention
PR 1 (Parodie) – PR 2 (Sorques) – PR 3 (Rue le Perc) - PR 4 (Vieux Moulin) – PR 5 (la Tour) – PR 6 (Marlotte)	1 par trimestre	Visite des PR comprenant le nettoyage des régulateurs de niveau, le contrôle de l'armoire électrique, et du débit des pompes
Usine d'épuration	Selon le planning	Mise en place et récupération des bilans 24 heures
Usine d'épuration	Une fois par semaine	Nettoyage des ouvrages – Relevés des index – Analyses
PR 1 (Parodie) – PR 2 (Sorques) – PR 3 (Rue le Perc) - PR 4 (Vieux Moulin) – PR 5 (la Tour) – PR 6 (Marlotte) - STEP	octobre 2012	vérification annuelle des installations électriques par un organisme agréé

Il est à signaler l'arrêt suivant:

- PR Vieux Moulin: arrêt du 01/02/12 pour cause de curage du PR le Perc

Le détail des interventions est joint en annexe.

## → 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.

## LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, pèse de l'ordre de 1/5ème dans ses coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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

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

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

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

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

→ *Installations et ouvrages de collecte*

Installation	Date de réalisation	Commentaires
PR RUE MARLOTTE	2012	Renouvellement du groupe électropompe 1
STEP	2012	Rénovation du bassin d'aération
STEP	2012	Renouvellement du groupe électropompe de recirculation

## LES TRAVAUX NEUFS REALISES

### → Réseaux et branchements

<b>Canalisations</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Longueur totale du réseau (km)	21,7	21,2	21,3	21,4	21,4	0,0%
Canalisations gravitaires (ml)	19 639	19 137	19 324	19 326	19 326	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	1 721	1 495	355	355	355	0,0%
<i>dont unitaires</i>	16 684	16 480	17 807	17 809	17 809	0,0%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	1 234	1 162	1 162	1 162	1 162	0,0%
Canalisations de refoulement (ml)	2 061	2 025	2 025	2 025	2 025	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	2 061	2 025	2 025	2 025	2 025	0,0%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	0	0	0	0	0	0%
<b>Ouvrages annexes</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	213	213	213	213	213	0,0%
Nombre de regards	350	272	272	272	272	0,0%
Nombre de déversoirs d'orage	2	2	2	2	2	0,0%



## 2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

### LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II)			
<b>L'ACTIVITE CLIENTELE</b>		<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR</b>
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	2 862
[D202.0]	Nombre d'autorisations spécifiques de déversement	Collectivité (2)	0
<b>QUALITE DE SERVICE A L'USAGER</b>		<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR</b>
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0,00 u/1000 habitants
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonné
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,00 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
<b>PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT</b>		<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR</b>
[D204.0]	Prix TTC par m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup> (assainissement seul)	Délégataire	€uro/m <sup>3</sup>
<b>GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE</b>		<b>VALEUR</b>	<b>VALEUR</b>
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Délégataire	40
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	0,00 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0
<b>PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE</b>		<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR</b>
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [P201.1]	Collectivité (2)	
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau (3)	
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	20
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire (3)	50,0 %
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (3)	
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	100 %

[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Délégataire (3)	
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	25,2 t MS

#### INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA

SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
CERTIFICATION	PRODUCTEUR	VALEUR
Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

(3) définition en attente de texte réglementaire

### 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 14001<sup>1</sup> à hauteur de 60%.**

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

<sup>1</sup> Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires





N° 1998/6476.16

# Certificat Certificate

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

**VEOLIA EAU ILE-DE-FRANCE**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.  
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES ET PLUVIALES.  
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.  
TRAVAUX HYDRAULIQUES ASSOCIES.  
PRESTATIONS SUR MESURE POUR LES INDUSTRIELS.  
GESTION DES DONNEES SUR LE SERVICE DE L'EAU ET LE MILIEU NATUREL.  
DRINKING WATER PRODUCTION AND SUPPLY.  
WASTE AND RAIN WATER COLLECTION AND TREATMENT.  
CUSTOMER RECEPTION AND SERVICES.  
RELATED HYDRAULIC WORKS.  
PROVISION OF CUSTOMIZED SERVICES TO INDUSTRIALISTS.  
DATA MANAGEMENT FOR THE WATER AND NATURAL ENVIRONMENT SERVICE.

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

**ISO 9001 : 2008**

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

Siège : 7, rue du Tréport du Coutray - FR-78008 PARIS  
(Liste des agences certifiées en annexes n° 1 à n° 10)  
(List of certified agencies on appendices n° 1 to n° 10)

Le certificat est valide à compter de la date mentionnée  
The certificate is valid from the date mentioned

2012-05-11

Auto-évaluation

2014-04-28

Le Responsable de l'Agence Certifiée  
The Certified Agency Manager

F. MEAUX

Le Responsable de l'Agence  
The Agency Manager

H. PLASSE

01000

11 rue Parthenay de France - 92011 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T : 01 49 41 19 00 - F : 01 49 41 19 10  
11 rue Parthenay de France - 92011 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T : 01 49 41 19 00 - F : 01 49 41 19 10

afnor

CERTIFICATION

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

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

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

### L'efficacité de la collecte

#### → La maîtrise des entrants

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

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

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



### → *La conformité des branchements*

Nombre de branchements contrôlés en 2012 : 17

Nombre de contrôles conformes lors d'une première visite : 12

Nombre de contrôles devenus conformes lors d'une visite suivante : 1

Nombre de branchements anciens séparatifs contrôlés / Nombre de branchements anciens séparatifs : 94,44 %

Nombre de contrôles réalisés depuis le début du contrat : 99

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

Nombre de branchements contrôlés non-conformes en 2012 : 5

Nombre de visite suivante sur les branchements non-conformes : 0

Nombre de contrôles non-conformes (restant encore à traiter à ce jour) depuis le début du contrat : 0

Nombre de branchements traités / Nombre total de branchements détectés non-conformes et restant à traiter : NC

### → *Le contrôle des établissements non domestiques*

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

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

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

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



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

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

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

Le recueil des données tenant compte de :

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

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

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

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

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

3 établissements ont été contactés conformément à la campagne AND mise en place en 2011/2012 par le SIDASS de Moret Seine et Loing. 2 établissements ont été contrôlés: Garage Turpin et Le Trèfle à 5 feuilles.

Les autorisations de déversement sont en cours de signature.



→ **La surveillance du réseau de collecte**

**Les inspections télévisées des canalisations**

Interventions d'inspection et de contrôle	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	104	712	0	0	547	100%

Une ITV de canalisation a été réalisée au cours de l'exercice 2012. Le détail est joint ci- dessous:

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

Commune	Date	Rue	Linéaire inspecté - Diamètre	Type - commentaire
MONTIGNY SUR LOING	27/04/2012	RUE DES ROUISES	547,4 ml	INSPECTION TELEVISEE DE CANALISATION

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

**La surveillance des déversements, identification des points de rejets**

Nombre de points de rejet	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1	1
Nombre de déversoirs d'orage	2	2	2	2	2
Nombre de rejets dans le réseau de collecte d'eaux pluviales	4	4	4	4	4

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

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

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 :

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

→ **Le curage des réseaux et des ouvrages**

**Le plan de curage préventif et son suivi**

<b>Interventions de curage préventif</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre d'interventions sur réseau	211	260	261	261	261	0,0%
sur accessoires	211	260	261	261	261	0,0%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs	211	260	261	261	261	0,0%
Longueur de canalisation curée (ml)	1 500	1 470	1 655	1 480	1 490	0,7%

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

<b>Commune</b>	<b>Date</b>	<b>Rue</b>	<b>Linéaire curé - Diamètre</b>	<b>Type - commentaire</b>
MONTIGNY SUR LOING	02/07/12	Rue des Ruisses	205 ml- DN400	UN
MONTIGNY SUR LOING	02/07/12	Rue des Ruisses	160 ml- DN300	UN
MONTIGNY SUR LOING	02/07/12	Rue des Ruisses	165 ml- DN200	UN
MONTIGNY SUR LOING	02/07/12	Ruelle des Cormiers	125 ml- DN300	UN
MONTIGNY SUR LOING	02/07/12	Rue de la Grande Cour	70 ml- DN300	UN
MONTIGNY SUR LOING	02/07/12	Rue du Point de Vue	35 ml- DN150	UN
MONTIGNY SUR LOING	02/07/12	Deux impasses Rue du Loing	80 ml- DN150	EU
MONTIGNY SUR LOING	29/06/12	Rue de la Chicane	525 ml- DN200	UN
MONTIGNY SUR LOING	29/06/12	Rue de la Chicane	65 ml- DN200	UN
MONTIGNY SUR LOING	29/06/12	Rue du Mur	60 ml- DN200	UN

**Les désobstructions**

<b>Interventions curatives</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Nb de désobstructions sur réseau	7	10	11	4	2	-50,0%
Nb de désobstructions sur branchements	6	5	3	0	2	100%
Nb de désobstructions sur canalisations	1	0	3	0	0	0%
Nb de désobstructions sur accessoires	0	5	5	4	0	-100,0%
<i>dont bouches d'égouts, grilles avaloirs</i>	0	5	5	4	0	-100,0%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (m)	0	0	80	0	0	0%
Nb d'interventions sur installations	29	15	32	53	29	-45,3%
Nombre de débordements d'effluents dans les locaux des usagers	0	0	0	0	0	0%
Nombre de "points noirs" sur le réseau	1	3	2	1	0	-100,0%

En 2012 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de 0 / 1000 abonnés.

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km	4,89	15,00	9,91	4,95	0,00	-100,0%
Nombre de points concernés sur le réseau	1	3	2	1	0	-100,0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	20 466	20 000	20 187	20 189	20 189	0,0%

### L'efficacité du traitement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

### → Conformité réglementaire des rejets en 2012

#### Conformité des performances des équipements d'épuration

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

Conformité des performances des équipements d'épuration	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Performance globale du service (%)</b>		70,0	73,0	82,0	50,0
Montigny sur Loing		70,0	73,0	82,0	50,0

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

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

Conformité des rejets d'épuration	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Performance globale du service (%)</b>	83,3	75,0	72,7	75,0	58,3
Montigny sur Loing	83,3	75,0	72,7	75,0	58,3

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

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

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

#### Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral (s'il existe)
<b>Performance globale du service (%)</b>	0	0
Montigny sur Loing	0	0

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

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

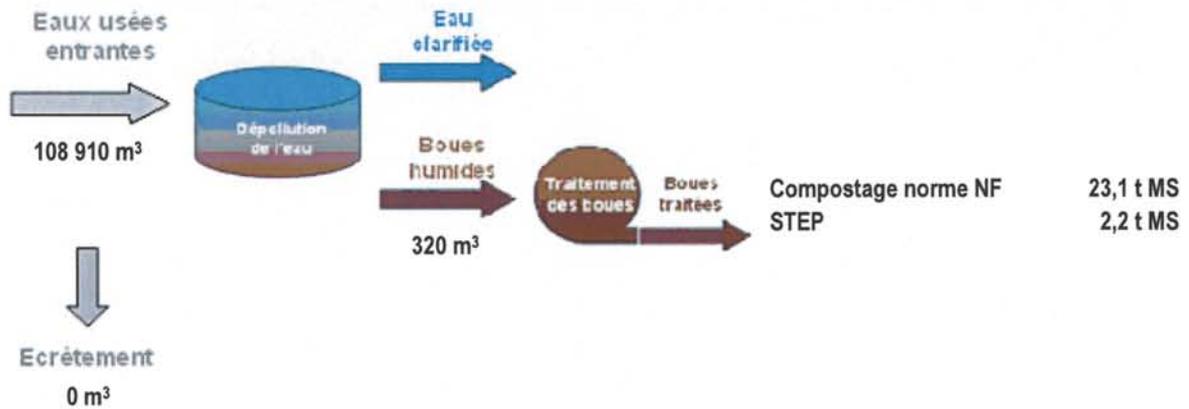
Pour garantir un haut niveau de rendement épuratoire de ses usines VEOLIA Eau met en place une démarche de maintenance préventive assistée par ordinateur permettant de planifier de manière optimisée les tâches d'exploitation courante et les opérations d'entretien. Les files de traitement des eaux usées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

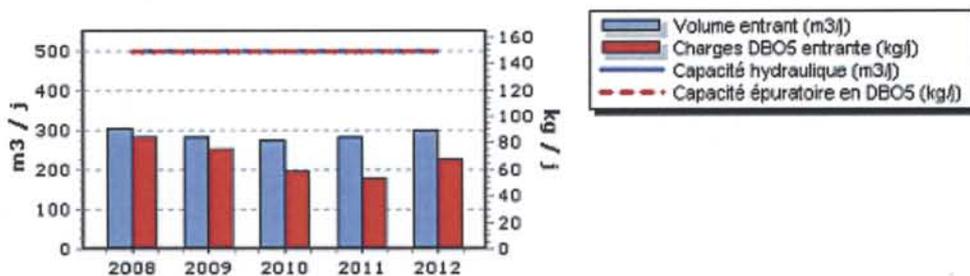
## Montigny sur Loing

Les volumes entrants s'élèvent pour l'année à 108 910 m<sup>3</sup>, soit un débit moyen journalier de 298 m<sup>3</sup>/j. Le maximum atteint est de 962 m<sup>3</sup>/j. Les valeurs sont établies sur la base de 12 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles. Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 150 kg de DBO5 par jour.



### Evolution de la charge entrante

	2008	2009	2010	2011	2012
Volume entrant (m <sup>3</sup> /j)	304	282	271	282	298
Capacité hydraulique (m <sup>3</sup> /j)	500	500	500	500	500
Charge DBO5 entrante (kg/j)	85	76	58	53	68
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	150	150	150	150	150



### Adéquation de la capacité à la charge

	Volume (m <sup>3</sup> /j)	DCO (kg/j)	DBO5 (kg/j)	MES (kg/j)	NK (kg/j)	NGL (kg/j)	Pt (kg/j)
Charge moyenne annuelle entrante	298	203	68	100	23,2	23,3	2,6
Capacité épuratoire	500		150				
Occurrence de dépassement de capacité (*)	17%		0%				

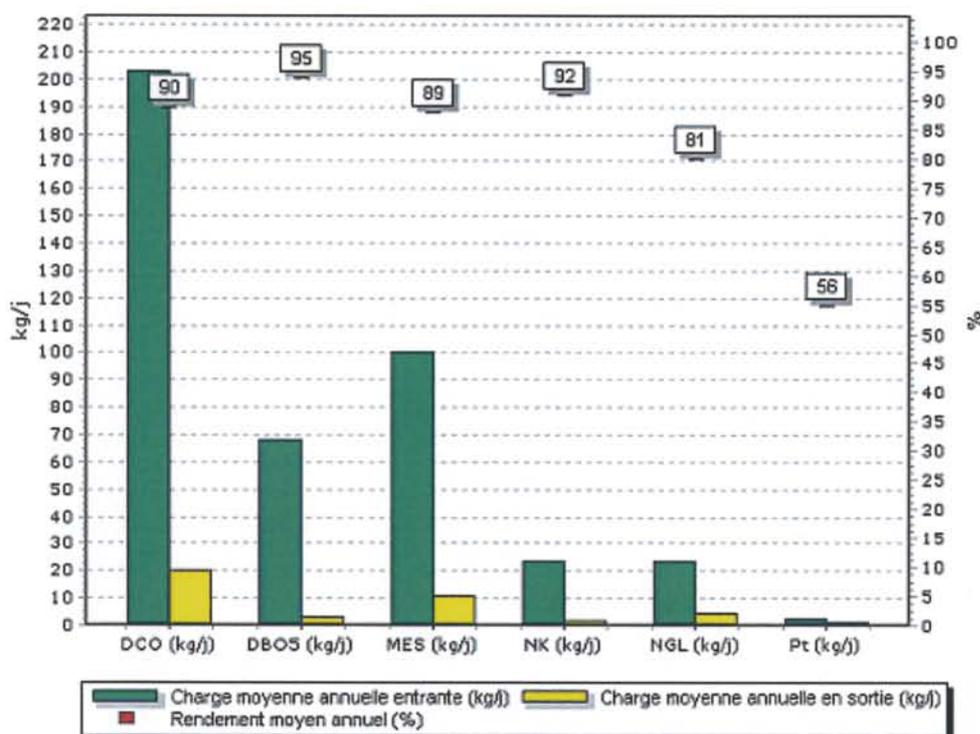
(\*) Pourcentage de bilans d'autosurveillance hors du domaine de traitement garanti. Valeur non calculée dans le cas où l'installation n'est pas dimensionnée pour le paramètre.

## Rendement épuratoire et qualité du rejet

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	12	12	12	4	4	4
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	203	68	100	23,2	23,3	2,6
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	20,2	3,4	11,0	2,0	4,5	1,2
Rendement moyen annuel (%)	90,05	94,96	89,05	91,56	80,86	55,72
Prescription de rejet – Rendement min. bilan (%)	75,00	70,00	90,00			
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	67,9	11,5	37,0	6,6	15,0	3,9
Prescription de rejet – Concentration max. bilan (mg/l)	125,00	25,00	35,00			

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

Charge en entrée et en sortie et rendement épuratoire



## Conformité des performances des équipements d'épuration

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de bilans en CNF conformes / nombre de bilans en CNF disponibles (%)		70,0	73,0	82,0	50,0
Pour information, nombre de bilans en CNF (*)		10	11	11	10
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	85	76	58	53	68

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

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

## Conformité des rejets d'épuration

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de bilans conformes / nombre de bilans disponibles (%)	83,3	75,0	72,7	75,0	58,3
Pour information, nombre de bilans disponibles (*)	12	12	11	12	12
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	85	76	58	53	68

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

## Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

Evaluations réalisées sur la base des bilans en CNF. Comme précisé dans le guide de définition de la DERU, pour la conformité à la Directive Européenne des usines de moins de 2000 EH notre calcul est réalisé par rapport aux normes fixées dans l'arrêté du 220607.

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

## Boues évacuées

Montigny sur Loing	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Compostage norme NF	1 860	23,1	1 %	91 %
Station d'épuration	220	2,2	1 %	9 %
<b>Total</b>	<b>2 080</b>	<b>25,3</b>	<b>1 %</b>	<b>100 %</b>

\* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

## Taux de boues évacuées selon des filières conformes

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

## Sous Produits évacués par destination et par an

	2008	2009	2010	2011	2012
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)	0,1		0,4	1,2	
Refus de dégrillage évacués en Incinération (t)	0,2				0,5
Sables évacués vers une autre STEP (t)	2,0				
Graisses évacuées vers une autre STEP (m3)	33,0	26,0	45,0	28,0	18,5

Le B24h du 26/08/12 est non conforme en raison d'une casse d'un arbre du pont brosse le 21/08/12.

B24h du 07/09/12 non conforme en raison de l'attente de livraison d'un troisième Hydro-éjecteur suite au dysfonctionnement du pont brosse du 21/08/2012.

NC en MES en raison des départs de boue du au temps de pluie. Constat de la présence de boues et de mousses dans le canal de sortie le 23/11/12.

Bilan du 12/12/12 NC en MES en raison d'un départ de boues suite au dysfonctionnement d'une des 3 pompes aératrices.

En ce qui concerne le pont brosse des discussions sont en cours avec la collectivité pour le renouvellement de celui ci. Le traitement continue à être effectué par les hydro éjecteurs en attendant le renouvellement du pont brosse.

## 2.4. Les services aux clients

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

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

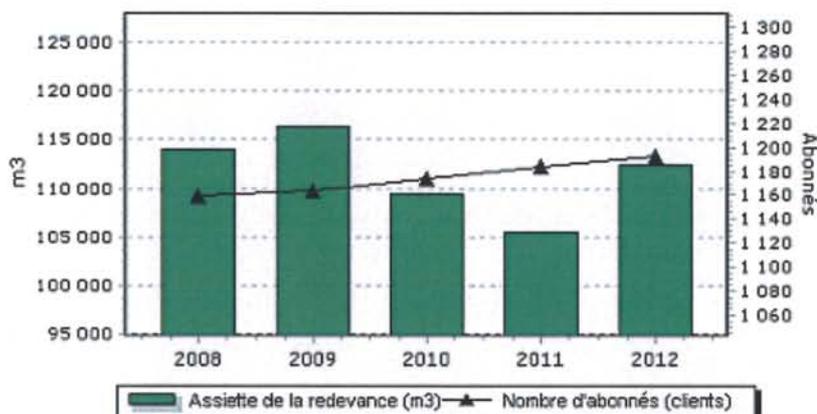
### LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	1 159	1 164	1 173	1 183	1 192	0,8%
Assiette de la redevance (m3)	114 034	116 323	109 410	105 442	112 439	6,6%
Effluent collecté sur le périmètre du service	114 034	116 323	109 410	105 442	112 439	6,6%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 836	2 810	2 832	2 847	2 862	0,5%

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



	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre total de clients	1 159	1 164	1 173	1 183	1 192	0,8%
Assiette de la redevance (m3)	114 034	116 323	109 410	105 442	112 439	6,6%

On observe une augmentation de l'assiette de la redevance (6,6%) par rapport à l'exercice 2011.

Détail par commune :

	2010	2011	2012
BATIMENTS COMMUNAUX	109 410	105 442	111 940
<b>MONTIGNY SUR LOING</b>	<b>109 410</b>	<b>105 442</b>	<b>111 940</b>
<b>TOTAL</b>	<b>109 410</b>	<b>105 442</b>	<b>111 940</b>

Détail par activité :

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre total de clients	1 328	1 328	1 350	1 364	1 373
Nombre d'usagers	1 159	1 165	1 173	1 183	1 192

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	0					
Nombre annuel de demandes d'abonnement	0					

Les Clients étant gérés par la collectivité, nous ne disposons pas de cette donnée.

	2011	2012
Nombre d'abonnements Eau	1 364	1 373
Nombre de demandes d'abonnements		
Nombre de résiliations		
Taux de mutations		
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,00 %	0,00 %
Taux de clients mensualisés		
Taux de clients prélevés		
Taux de clients bénéficiant d'un échéancier de paiement différé		
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu		
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année		

Les Clients étant gérés par la collectivité, nous ne disposons pas de cette donnée.

## 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 2012 sont :

	2012
Satisfaction globale	80,40

## LA CHARTE « EAU + »

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

En cas de non respect de la Charte, VEOLIA Eau offre à l'abonné l'équivalent de 10m<sup>3</sup> d'eau.

## Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



### 1 Vos urgences n'attendent pas

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

**Notre 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.

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

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

Notre équipe de chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (taux de chlore, etc.) figurant au dos de ce dépliant tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.

**Notre 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 de Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre maison 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.

**Notre 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 contactez votre maison, si vous avez d'ailleurs Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).

**Notre garantie délai**  
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement, dans les 8 jours suivant la remise de votre étude des lieux ou de réception de la demande de devis si vous n'avez pas de plan.

**Installation des travaux de branchement**, à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 30 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.



### 7 Emménagez, votre eau est là

Nous pouvons 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 entrée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.

**Notre garantie délai**  
Établissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

### 8 Nous nous engageons contre l'exclusion

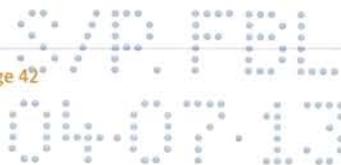
Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à établir une coupe d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre de Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

## Application de notre garantie Chartre Service Client

En cas de non-respect de nos délais, nous nous engageons à effectuer des démarches auprès de votre commune afin de vous offrir une aide financière complémentaire. Cette aide financière est destinée à vous aider à régler vos factures d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous contactez votre maison, si vous avez d'ailleurs Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).

Pour la mise en œuvre de cette chartre et l'application de nos engagements, la garantie s'applique jusqu'à la date de réception de votre lettre.

La présente chartre est applicable à tous les clients de Veolia Eau. Elle est destinée à vous informer de nos engagements et de nos délais de réponse. Elle ne constitue pas un contrat. Elle est destinée à vous informer de nos engagements et de nos délais de réponse. Elle ne constitue pas un contrat. Elle est destinée à vous informer de nos engagements et de nos délais de réponse. Elle ne constitue pas un contrat.





# 3.

## LA VALORISATION DES RESSOURCES



## 3.1. La protection du milieu naturel

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

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

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

## 3.2. L'énergie

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

### → Bilan énergétique du patrimoine

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	155 185	118 974	137 750	139 087	152 000	9,3%
Usine de dépollution	126 830	96 222	107 196	103 050	129 520	25,7%
Poste de refoulement	28 355	22 752	30 554	36 037	22 480	-37,6%

### → Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Le tableau détaillé se trouve en Annexe.

### 3.3. La valorisation des boues et des sous-produits

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

#### LES BOUES DU TRAITEMENT

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

Volumes par destination :

#### **Boues évacuées**

Montigny sur Loing	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Compostage norme NF	1 860	23,1	1 %	91 %
Station d'épuration	220	2,2	1 %	9 %
<b>Total</b>	<b>2 080</b>	<b>25,3</b>	<b>1 %</b>	<b>100 %</b>

\* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

#### **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration**

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

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Boues évacuées (Tonnes de MS)</b>	<b>23,9</b>	<b>31,7</b>	<b>34,5</b>	<b>25,7</b>	<b>25,2</b>
Montigny sur Loing	23,9	31,7	34,5	25,7	25,2

Les boues sont évacuées conformément à la réglementation en vigueur.

Le transporteur est l'entreprise RUFFIER.

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Montigny sur Loing	100	100	100	100	100



## LES SOUS-PRODUITS DU TRAITEMENT

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

### Montigny sur Loing

SOUS PRODUITS EVACUES	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m3)
Incinération	0,5		
Station d'épuration			18,5

Sous- produits de collecte:

Nature des sous - produits	Quantité	Destination finale
sable	17 m3	Usine d'épuration
graisse		

Les sous- produits de collecte sont évacués et traités à l'usine d'épuration de Dammarie les Lys.





# 4.

## LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE



## 4.1. Le prix du service public de l'eau

### LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

## 4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire					
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)					
Assiette totale (m3)	114 034	116 323	109 410	105 442	112 439

Les Clients étant gérés par la collectivité, nous ne disposons pas de cette donnée.

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.

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année					

Les Clients étant gérés par la collectivité, nous ne disposons pas de cette donnée.

## 4.3. La formation et la sécurité des personnes

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

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau a accès aux actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement. En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuelle nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles pour promouvoir un comportement la sécurité au travail. L'évaluation annuelle de managers de VEOLIA Eau intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

## 4.4. L'empreinte environnementale du service

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

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

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

## 4.5. Les relations avec les parties prenantes

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

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

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



**5.**

**RAPPORT FINANCIER  
DU SERVICE**



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

### → Le CARE

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

LIBELLE	2011	2012	Ecart
<b>PRODUITS</b>	<b>139 126</b>	<b>143 311</b>	<b>3,01 %</b>
Exploitation du service	123 930	136 516	
Travaux attribués à titre exclusif	15 196	6 795	
<b>CHARGES</b>	<b>147 950</b>	<b>156 170</b>	<b>5,56 %</b>
Personnel	19 221	30 645	
Energie électrique	12 239	10 651	
Analyses	1 629	1 091	
Sous-traitance, matières et fournitures	69 625	63 459	
Impôts locaux et taxes	1 291	940	
Autres dépenses d'exploitation			
	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	790	1 444
	<i>Engins et véhicules</i>	1 717	2 237
	<i>Informatique</i>	1 281	2 887
	<i>Assurances</i>	373	1 090
	<i>Locaux</i>	1 722	2 728
	<i>Autres</i>	1 892	1 060
Frais de contrôle	2 479	2 658	
Contribution des services centraux et recherche	2 008	3 001	
Charges relatives aux renouvellements			
	<i>Pour garantie de continuité du service</i>	17 478	17 633
	<i>Fonds contractuel (Renouvellements)</i>	9 946	10 244
Charges relatives aux investissements			
	<i>Programme contractuel ( Investissements )</i>	4 244	4 307
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	15	95	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>-8 824</b>	<b>-12 859</b>	<b>-45,73 %</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-8 824</b>	<b>-12 859</b>	<b>-45,73 %</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: E4271

### → L'état détaillé des produits

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



Référence: E4271

<b>LIBELLE</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Ecart</b>
Recettes liées à la facturation du service	117 005	129 314	10,52 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	117 005	129 314	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Autres recettes liées à l'exploitation du service	6 926	7 201	3,98 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	6 926	7 201	
dont variation de la part estimée sur consommations			
<b>Exploitation du service</b>	<b>123 930</b>	<b>136 516</b>	<b>10,16 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>15 196</b>	<b>6 795</b>	<b>NS</b>

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

## 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	2012
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	2 587,58
Génie civil (€)	8 479,95

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

Opération	Qté
GENIE CIVIL - BASSIN PRINCIPAL	
POMPE DE RECIRCULATION	
POMPE 1	

### 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 :

COMPAGNIE GENERALE DES EAUX  
 CONTRAT E4271 MONTIGNY SUR LE LOING  
 COMPTE DE DE RENOUVELLEMENT  
 (PERIODE 01/01/2003 au 31/12/2014)  
 CANALISATIONS ET ACCESSOIRES UNIQUEMENT

D0= 7700,00

en euros

DATE	LIBELLES	INDICE K		Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
janv-03	Dotation 2003	1,048247		8 071,50		8 071,50
janv-04	Report solde année précédente					8 071,50
déc-04	Dotation 2004 réseau canalisations	1,037210		7 986,52	15 187,99	16 058,02 870,03
janv-05	Report solde année précédente					870,03
déc-05	Dotation 2005 Montigny canalisations asst	1,074857		8 276,40	18 043,20	9 146,43 -8 896,77
janv-06	Report solde année précédente					-8 896,77
déc-06	Dotation 2006 Montigny canalisations asst	1,105446		8 511,93	9 335,63	-384,84 -9 720,47
janv-07	Report solde année précédente					-9 720,47
janv-07	Dotation 2007	1,148629		8 844,44		-876,03
janv-08	Report solde année précédente					-876,03
janv-08	Dotation 2008	1,186415		9 135,40		8 259,37
janv-09	Report solde année précédente					8 259,37
juin-09	Dotation 2009 Montigny - mise à niveau tampons	1,251191		9 634,17	1 062,50	17 893,54 16 831,04
janv-10	Report solde année précédente					16 831,04
juil-10	Dotation 2010 Montigny - renouvel de 5 regards	1,261088		9 710,38	4 371,44	26 541,42 22 169,98
janv-11	Report solde année précédente					22 169,98
janv-11	Dotation 2011	1,291676		9 945,91		32 115,88
janv-12	Report solde année précédente					32 115,88
janv-12	Dotation 2012	1,330362		10 243,79		42 359,67 42 359,67
	Report solde année précédente					42 359,67



## 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

### Régularisations de TVA

Si Veolia Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

- ◆ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>2</sup> : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- ◆ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia Eau du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

### Biens de retour

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

### Biens de reprise

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

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

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

### Autres biens ou prestations

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

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

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

### DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

### Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia Eau

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Comptes entre employeurs successifs**

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

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

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







**6.**

**ANNEXES**



## 6.1. Bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

### Usine de dépollution

Montigny sur Loing	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	126 830	96 222	107 196	103 050	129 520	25,7%

### Poste de refoulement

PR1 Place Parodie (Sorques)	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	346	292	285	334	561	68,0%
Temps de fonctionnement (h)	211	161	152	100	169	69,0%
PR2 Rue Grande (Sorques)	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 127	1 200	1 448	1 434	1 790	24,8%
Temps de fonctionnement (h)	594	629	923	755	869	15,1%
PR3 Rue Le Percq	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 485	3 880	3 148	4 649	4 850	4,3%
Temps de fonctionnement (h)	1 326	1 250	1 211	1 351	1 474	9,1%
PR4 Rue de la Libération	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	18 380	12 524	14 171	24 683	10 315	-58,2%
Temps de fonctionnement (h)	4 681	3 035	3 671	5 872	4 770	-18,8%
PR5 Chemin de la Tour	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 836	3 838	10 504	3 677	3 100	-15,7%
Temps de fonctionnement (h)	336	439	2 344	473	387	-18,2%
PR6 Route de Marlotte	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 181	1 018	998	1 260	1 864	47,9%
Temps de fonctionnement (h)	309	295	272	394	707	79,4%

## 6.2. Le bilan de conformité détaillé par usine

### Montigny sur Loing

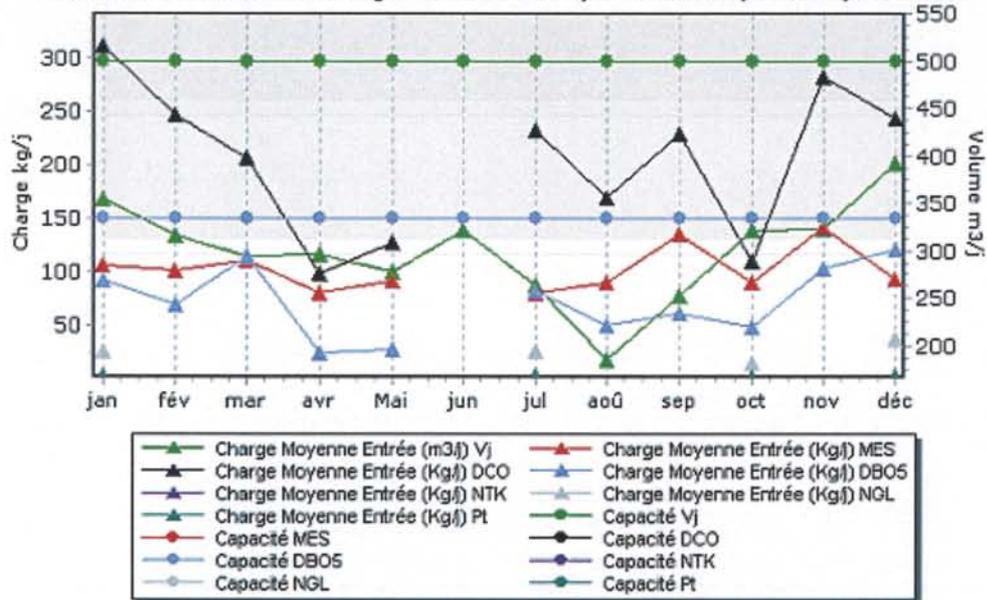
#### Adéquation des capacités usines aux charges reçues

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

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Charge (m3/j)	HCNF/ bilans	Charge (kg/j)	HCNF/ bilans										
janvier	354	0 / 1	106	- / 1	311	- / 1	92	0 / 1	26,6	- / 1	26,6	- / 1	2,7	- / 1
février	316	1 / 1	101	- / 1	247	- / 1	70	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
mars	293	0 / 1	111	- / 1	206	- / 1	114	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
avril	296	0 / 1	80	- / 1	99	- / 1	24	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
mai	278	1 / 1	92	- / 1	127	- / 1	28	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
juin	321	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -
juillet	262	0 / 2	80	- / 2	233	- / 2	83	0 / 2	26,2	- / 1	26,3	- / 1	3,4	- / 1
août	185	0 / 1	91	- / 1	169	- / 1	50	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
septembre	252	0 / 1	136	- / 1	229	- / 1	61	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
octobre	321	0 / 1	90	- / 1	109	- / 1	48	0 / 1	14,5	- / 1	14,5	- / 1	1,9	- / 1
novembre	323	0 / 1	142	- / 1	283	- / 1	103	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
décembre	391	0 / 1	94	- / 1	244	- / 1	121	0 / 1	36,7	- / 1	36,8	- / 1	3,5	- / 1

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

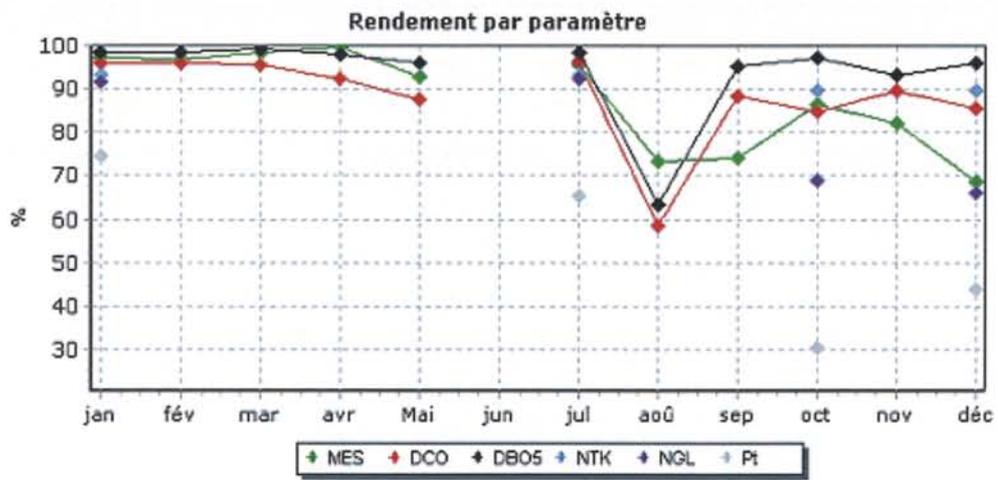
Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires



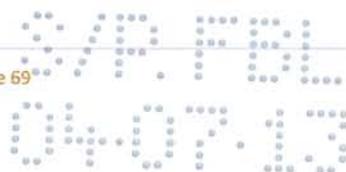
## Rendement épuratoire et qualité du rejet dans le milieu naturel

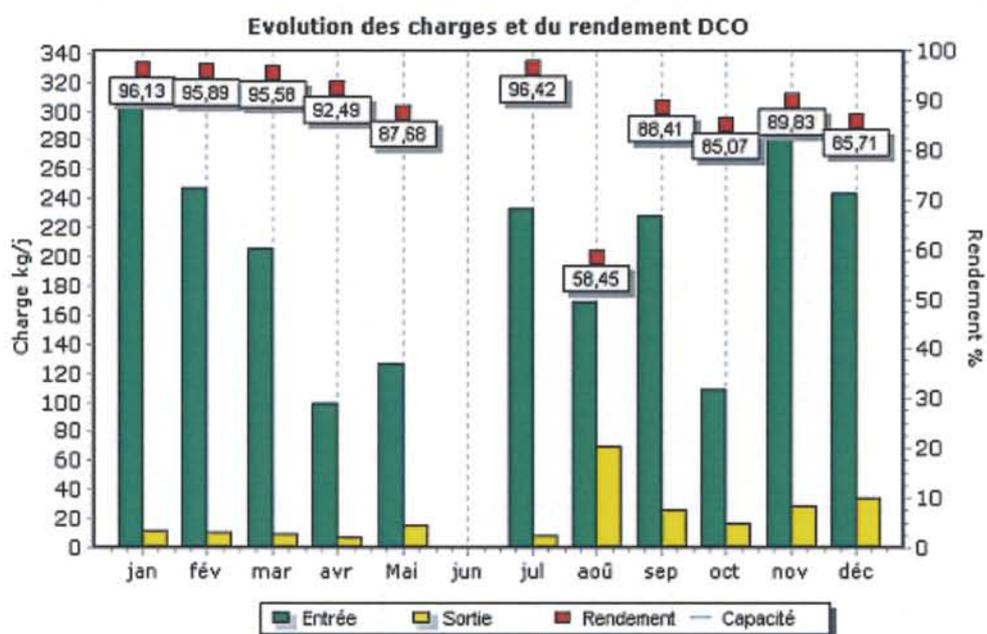
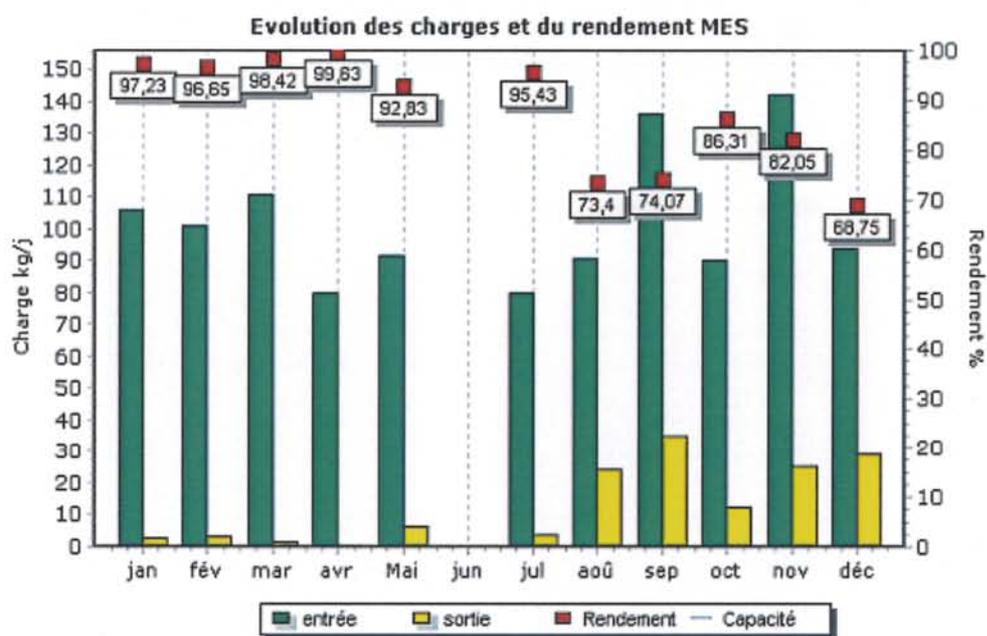
Les charges en sortie et les rendements moyens mensuels sont présentés dans le tableau ci-dessous :

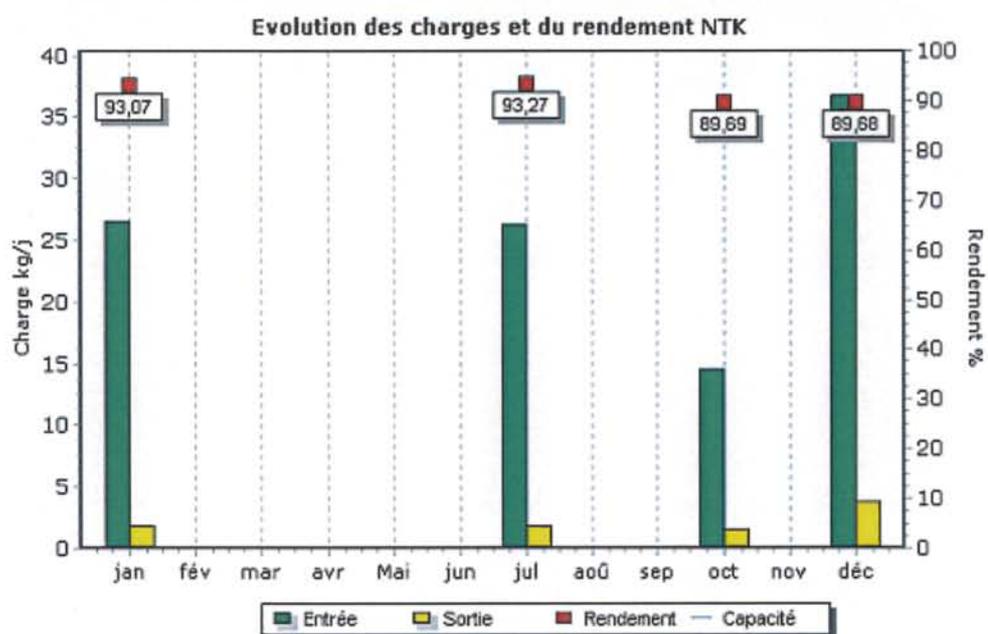
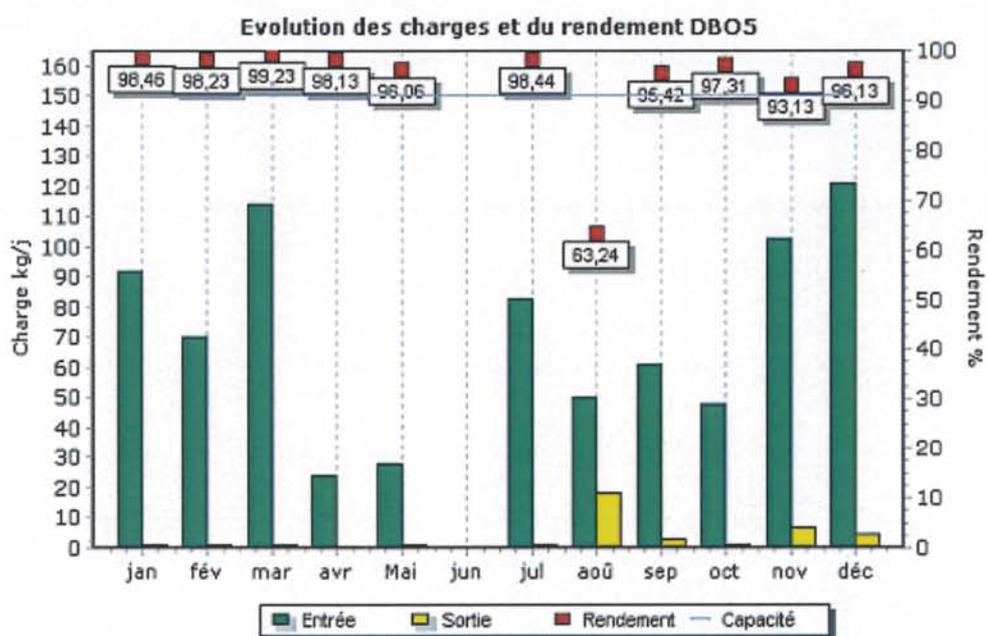
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%										
janvier	3	97,23	12	96,13	1	98,46	2	93,07	2	91,45	1	74,67
février	3	96,65	10	95,89	1	98,23						
mars	2	98,42	9	95,58	1	99,23						
avril	0	99,63	7	92,49	0	98,13						
mai	7	92,83	16	87,68	1	96,06						
juin												
juillet	4	95,43	8	96,42	1	98,44	2	93,27	2	92,47	1	65,23
août	24	73,40	70	58,45	18	63,24						
septembre	35	74,07	27	88,41	3	95,42						
octobre	12	86,31	16	85,07	1	97,31	2	89,69	5	68,81	1	30,41
novembre	26	82,05	29	89,83	7	93,13						
décembre	29	68,75	35	85,71	5	96,13	4	89,68	13	66,06	2	43,82



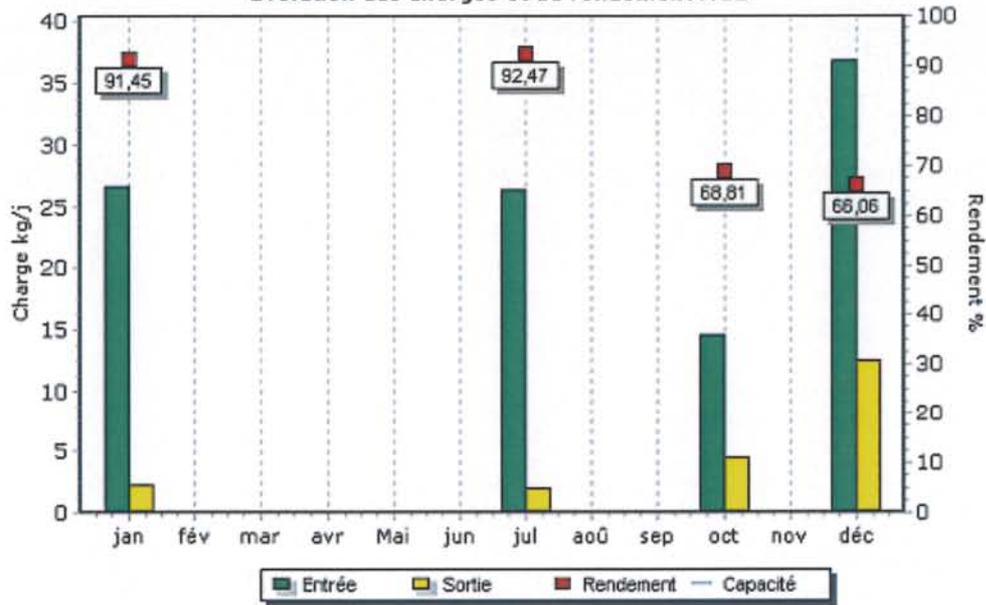
### Evolution des charges et du rendement par paramètre



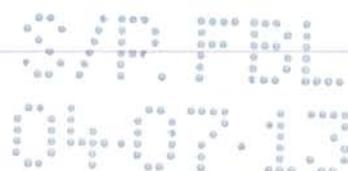
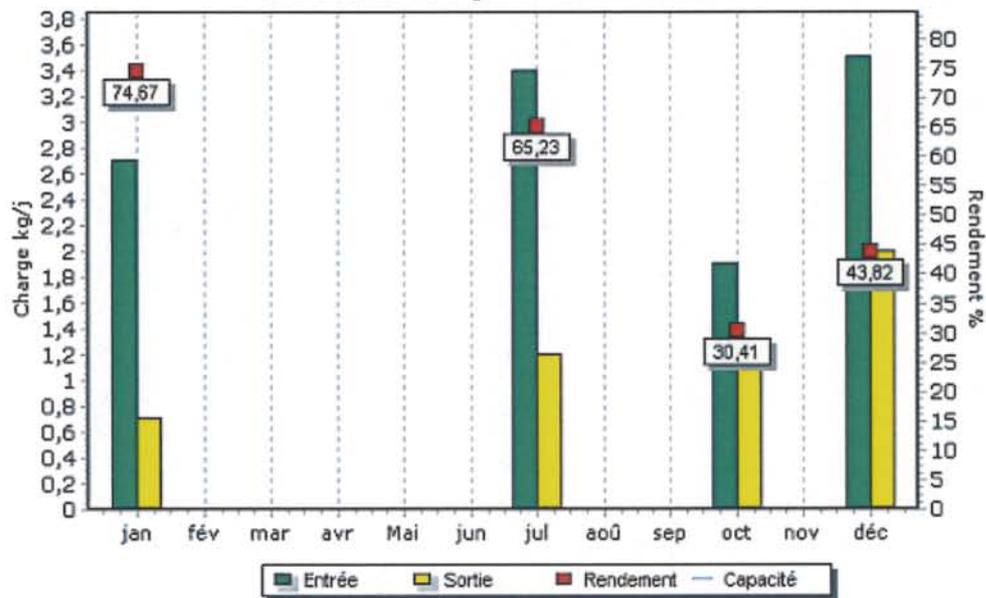




Evolution des charges et du rendement NGL



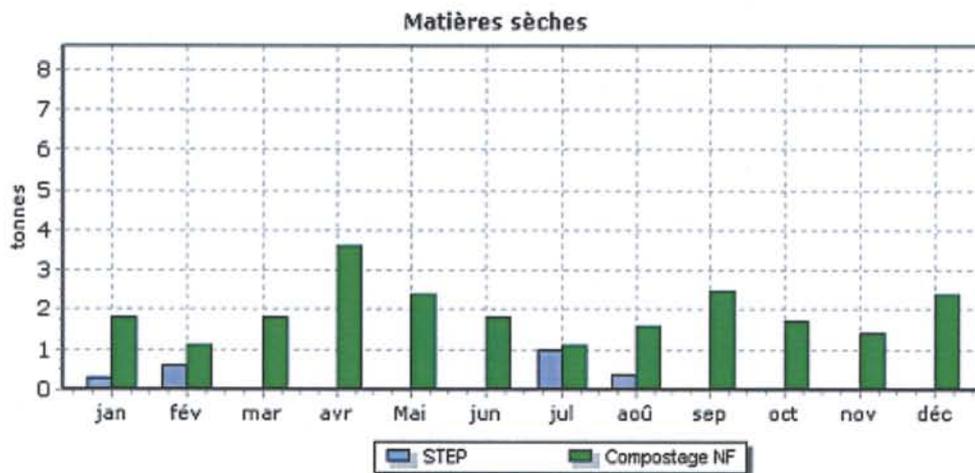
Evolution des charges et du rendement PT



## Détail des non conformités

Sortie système			Paramètres concernés	Dépassement du domaine de traitement garanti	Commentaires
Bilans	Bilan non conforme	Bilan réhibitoire			
26/08/2012	Oui	Oui	DBO5 DCO MES	Non	Le B24h du 26/08/12 est non conforme en raison d'une casse d'un arbre du pont brosse le 21/08/12.
07/09/2012	Oui	Oui	MES	Non	
09/10/2012	Oui	Non	MES	Non	
24/11/2012	Oui	Non	MES	Non	
12/12/2012	Oui	Non	MES	Non	

## Boues évacuées par mois



## 6.3. Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

#### Introduction générale

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

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

#### Organisation de la Société au sein de la Région

L'organisation de la Société Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux - VE CGE - 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 Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux - VE CGE - 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 décentralisant, au niveau adapté, les différentes fonctions.

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

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

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

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

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

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

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

En outre, dans le cadre de la réorganisation régionale des contrats de Veolia Eau en France le centre Cher et Loire, l'agence de Chartres et le service Nord Yonne ont été transférés en 2012 de la Région Ile de France Centre aux Régions Ouest et Centre Est ; 344 contrats, dont 252 contrats de DSP, sont ainsi concernés par ce transfert.

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

## 1 - PRODUITS

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

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

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

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

## 2 - CHARGES

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

~~les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1),~~

~~la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2).~~

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

## **2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat**

Ces charges comprennent :

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

### **2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation**

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

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

### **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"<sup>1</sup>.

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.

<sup>1</sup> 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.



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<sup>2</sup> dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

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

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours<sup>4</sup>.

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

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

#### **- Programme contractuel**

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

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

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

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

#### **- Fonds contractuel de renouvellement**

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

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

<sup>3</sup> Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1992, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1992.

<sup>4</sup> Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1992, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1992.



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

### **2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements**

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

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

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

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

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

#### **- Fonds contractuel**

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

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

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

#### **- Impact des avances remboursables à taux zéro**

Lorsque la Société bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un



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

#### **- Investissements du domaine privé**

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

#### **2.1.3 - Impôt sur les sociétés**

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

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

#### **2-2 – Charges réparties**

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

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

#### **2.2.1 – Principe de répartition**

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

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

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires

(charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

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 2012 au titre de l'exercice 2011.

### **3 - AUTRES INFORMATIONS**

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

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

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

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

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

### **→ Avis des commissaires aux comptes**

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

## 6.4. Les nouveaux textes réglementaires

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

### GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

#### → *Participation pour le financement de l'assainissement collectif (PFAC)<sup>5</sup>*

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

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

#### → *Schéma d'assainissement collectif<sup>6</sup>*

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

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

#### → *Fuites après compteurs : nouvelles modalités de facturation<sup>7</sup>*

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

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

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

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

<sup>5</sup> Loi de finances rectificative du 14 mars 2012 (art.30).

<sup>6</sup> Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012.

<sup>7</sup> Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.

### → Assainissement non collectif

Les prescriptions techniques<sup>8</sup> et les modalités d'exécution du contrôle<sup>9</sup> ont été définies. Les obligations des propriétaires d'installations conçues, réalisées ou réhabilitées à partir du 1er juillet 2012 sont précisées, et des indications sont données sur le dimensionnement des petites installations et les produits de construction des installations. Les **modalités de contrôle** des installations sont simplifiées et le **contenu du contrôle** est précisé selon qu'il s'agit d'une installation neuve (réalisée après le 9 octobre 2009) ou existante. Les conditions rendant obligatoires les travaux sur des installations existantes sont clarifiées. En cas de vente immobilière, la commune peut effectuer un nouveau contrôle de l'installation à la demande et à la charge du propriétaire. La fréquence des contrôles ne peut excéder 10 ans.

**Autorisations d'urbanisme et ANC<sup>10</sup>**. Les demandes d'autorisation d'urbanisme déposée depuis le 1er mars 2012 doivent comporter le document attestant de la conformité du projet d'installation d'assainissement non collectif dans le cas où le projet est accompagné de la réalisation ou de la réhabilitation d'une telle installation.

### → Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes<sup>11</sup>

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

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés et déclarer leurs réseaux sur un guichet unique ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)), moyennant une redevance<sup>12</sup> (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

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

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

### → SIG & déclaration unique CNIL<sup>13</sup>

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

### → Transfert des pouvoirs de police assainissement<sup>14</sup>

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

<sup>8</sup> Arrêté du 7 mars 2012.

<sup>9</sup> Arrêté du 27 avril 2012.

<sup>10</sup> Décret n° 2012-274 du 28 février 2012.

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

<sup>12</sup> Arrêté du 3 septembre 2012.

<sup>13</sup> Délibération CNIL n°2012-087 du 29 mars 2012.

<sup>14</sup> Loi n° 2012-281 du 29 février 2012.



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

### → **Gestion clientèle**

**Norme simplifiée sur la gestion des fichiers clients et prospects**<sup>15</sup>. Actualisée par la CNIL le 13 juillet 2012, avec l'objectif affiché d'assurer un plus grand équilibre entre les besoins des professionnels et le respect de la vie privée et des droits des clients et prospects, la nouvelle norme permet aux entreprises de satisfaire à leurs obligations déclaratives de manière extrêmement simple et rapide. Le traitement des données peut avoir pour finalité le suivi de la relation client (réalisation d'enquêtes de satisfaction, gestion des réclamations et services après-vente).

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

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

**Prélèvements**. La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros<sup>16</sup> (SEPA) à compter du 1er février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

### → **Risques professionnels**<sup>17</sup>

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

### → **Polices de l'environnement : harmonisation & simplification**<sup>18</sup>

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

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

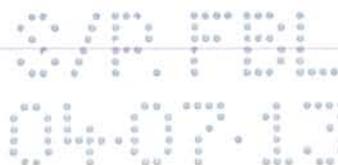
La possibilité de transiger est généralisée. Déjà prévue dans le domaine de l'eau et de la pêche en eau douce et des parcs nationaux, cette possibilité est étendue à tous les domaines régis par le code de l'environnement. La transaction ne reste possible que pour les délits et les contraventions de 5ème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

<sup>15</sup> Norme n°48 éditée par la CNIL.

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

<sup>17</sup> Décret n° 2012-746 du 9 mai 2012 & arrêté du 9 mai 2012.

<sup>18</sup> Ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012.



## **EAUX USEES & DECHETS**

### **→ Réutilisation des eaux usées traitées<sup>19</sup>**

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

### **→ Garanties financières des ICPE<sup>20</sup>**

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

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

### **→ Protection de la ressource**

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique<sup>21</sup>.

En 2013, les tarifs maximum de la redevance pour pollution de l'eau sont augmentés pour certaines substances dangereuses pour l'environnement rejetées dans les masses d'eau souterraines et superficielles<sup>22</sup>.

Le stockage souterrain de CO<sub>2</sub> est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions<sup>23</sup>. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages<sup>24</sup>.

La liste des substances toxiques, cancérigènes, mutagènes ou présentant des dangers pour l'environnement, soumises à redevance pour pollutions diffuses, a été actualisée et est applicable au 1er janvier 2013<sup>25</sup>.

A partir du 1er janvier 2013 les fabricants, importateurs ou distributeurs d'une quantité minimale de 100 grammes par an de substance à l'état nano-particulaire doivent procéder à une déclaration annuelle de celle-ci auprès du ministère de l'Ecologie<sup>26</sup>. Ce dispositif a pour objet de mieux connaître les nanomatériaux et leurs usages, de disposer d'une traçabilité des filières d'utilisation, d'une meilleure connaissance du marché et des volumes commercialisés et de collecter les informations disponibles sur les propriétés toxicologiques et éco-toxicologiques.

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

<sup>20</sup> Décret n° 2012-633 du 3 mai 2012. Arrêtés du 31 mai 2012.

<sup>21</sup> Arrêté du 2 juillet 2012.

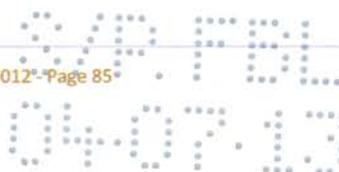
<sup>22</sup> Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

<sup>23</sup> Arrêté du 23 juillet 2012.

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

<sup>25</sup> Arrêté du 3 octobre 2012.

<sup>26</sup> Arrêté du 6 août 2012.



### → Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE)<sup>27</sup>

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

### → Protection des milieux

**Nitrates d'origine agricole : le contenu des plans d'action régionaux contre les algues vertes est renforcé<sup>28</sup>** par des actions proportionnées et adaptées aux spécificités locales. Dans les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine dont la teneur en nitrate dépasse 50 mg/l et les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et définis par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), le préfet de région peut mettre en place une surveillance annuelle de l'azote épandu de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

**Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux aquatiques** sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques<sup>29</sup>.

**Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue<sup>30</sup>**. Il est créé un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Un comité consultatif composé notamment de représentants issus du Comité national « trames verte et bleue », émet des recommandations sur l'utilisation du fonds.

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

### → Réforme des enquêtes publiques<sup>32</sup>

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

### → Evaluation des incidences environnementales

**Réforme des études d'impact<sup>33</sup>**. La réforme précise les seuils en fonction desquels soit une étude d'impact est obligatoire en toutes circonstances ou au cas par cas. L'un des apports majeur de la réforme est d'ouvrir la possibilité d'un suivi systématique de l'application des mesures préconisées par l'étude d'impact, sauf dans quelques domaines limités. L'étude d'impact, trop souvent considérée comme un simple rapport, va ainsi davantage être envisagée comme un processus.

**Evaluation de programmes environnementaux<sup>34</sup>**. La procédure d'évaluation des plans et programmes (dont le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux –SDAGE- et son complément, le SAGE) ayant une incidence sur l'environnement, applicable au 1er janvier 2013, est précisée.

<sup>27</sup> Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

<sup>28</sup> Décrets n°s 2012-675 et 2012-676 du 7 mai 2012. Arrêté du 7 mai 2012.

<sup>29</sup> Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

<sup>30</sup> Décret n° 2012-228 du 16 février 2012.

<sup>31</sup> Décret n° 2012-219 du 16 février 2012.

<sup>32</sup> Décret n°s 2011-2018 & 2011-2021 du 29 décembre 2011.

<sup>33</sup> Décret n° 2011-2019 du 29 décembre 2011.

<sup>34</sup> Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

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

**Evaluation environnementale des documents d'urbanisme**<sup>35</sup>. Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1er février 2013, font l'objet d'une évaluation environnementale soit de manière systématique, soit après un examen au cas par cas par l'autorité administrative de l'Etat désignée à cet effet, sont notamment les directives territoriales d'aménagement et de développement durables (DTADD), le schéma directeur de la région Ile-de-France (SDRIF), les schémas de cohérence territoriale (SCOT), les plans locaux d'urbanisme (PLU) et certaines cartes communales.

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

→ **Gestion des risques « inondations »**

Identification des territoires d'action prioritaire<sup>36</sup>. L'objectif est de caractériser l'importance des risques d'inondation (impacts potentiels sur la santé humaine et sur l'activité économique) et, par conséquent, d'identifier les territoires pour lesquels il existe un risque important. Ces impacts doivent notamment être évalués «*au regard de la population permanente résidant en zone potentiellement inondable et du nombre d'emplois situés en zone potentiellement inondable*». Cette identification doit en principe être achevée depuis fin septembre 2012

---

<sup>35</sup> Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

<sup>36</sup> Arrêté du 27 avril 2012.



## 6.5. Glossaire

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

### **Abonnement :**

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, 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 (m<sup>3</sup>/jour) ou en équivalent-habitants.

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 18001 :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Client (abonné) :**

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

### **DBO5 :**

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

### **DCO :**

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

### **Développement durable :**

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

### **Equivalent-habitant :**

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

### **Habitants desservis :**

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

### **Conformité réglementaire des rejets :**

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

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

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



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

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

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

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

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

#### **A – Éléments communs à tous les types de réseaux**

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

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



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

#### **Matières sèches (boues de dépollution) :**

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

#### **MES :**

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

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

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

#### **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration :**

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

#### **Réseau de collecte des eaux usées :**

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

#### **Station d'épuration (ou usine de dépollution) :**

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

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

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

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

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

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

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



débordements résultant d'une obstruction du réseau due à l'utilisateur ne sont pas pris en compte. (arrêté du 2 mai 2007)

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

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

**Taux d'impayés [P257.0]:**

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

**Taux de raccordement :**

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

**Taux de réclamations [P258.1] :**

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



## 6.6. Détail des interventions réalisées par le délégué

### Contrôle de conformité

Nombre de bilan des contrôles de conformité : 19

Commune	Motif dossier	Voie	Date	Conformité	Visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-CONTRÔLES PAR QUARTIERS	3 RUE DE LA LIBERATION	28/11/2012	Non-conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-DECLARATION D'ACHEVEMENT DE TRAVAUX	5 RUE DES COURLUS	26/04/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	1 RUE DES BERTINES	16/04/2012	Non-conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	18 RUE DES PAYS BLANCS	19/01/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	56 RUE GRANDE	26/01/2012	Non-conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	22 RUE DU LOING	07/02/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	10 RUE RENEE MONTGERMONT	22/02/2012	Non-conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	70 RUE RENEE MONTGERMONT	12/04/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	40 RUE RENEE MONTGERMONT	17/04/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	7 RUE DE LA CHICANE	11/04/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	7 RUE DU TERTRE	16/05/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	6 RUE DU POIRIER DE FROMIE	30/05/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	52 RUE NUMA GILLET	05/06/2012	Non-conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER		18/07/2012	Conforme	Visite suivante
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	2 RUE DES OULCHES	14/06/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY	AC-VENTE OU	14 RUE DU NOYER	26/07/2012	Conforme	1ère visite



SUR LOING	DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	BARON			
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	8 RUE DE LA LIBERATION	19/09/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	19 B RUE DU POIRIER DE FROMIE	06/11/2012	Conforme	1ère visite
MONTIGNY SUR LOING	AC-VENTE OU DECLARATION D'INTENTION D'ALIENER	2 RUE RENEE MONTGERMONT	20/12/2012	Conforme	1ère visite

4 branchements neufs ont été réalisés au cours de l'exercice 2012.

Commune	Date	Voie	Nombre	Diamètre (en mm)
Montigny sur Loing	04/01/12	lot B Rue Trou de la Vente	1	160 mm
Montigny sur Loing	28/03/12	Club pétanque, av.Gare	1	160 mm
Montigny sur Loing	14/12/12	3 Rue des Pays Blancs	1	160 mm
Montigny sur Loing	22/11/12	Rue de la Chicane	1	160 mm

#### Les désobstructions sur branchements :

2 désobstructions sur branchement ont été réalisées au cours de l'exercice 2012.

Commune	Date	Rue	Type - commentaire
MONTIGNY SUR LOING	04/07/2012	42RUE DES HOUSSEAUX	UN
MONTIGNY SUR LOING	05/12/2012	43 RUE NUMA GILLET	UN

#### Les interventions de génie civil:

1 intervention a été réalisée au cours de l'exercice 2012.

Commune	Date	Motif d'intervention	Rue
MONTIGNY SUR LOING	14/11/2012	RESCELLEMENT DE GRILLE	RUE DES PAYS BLANCS

## 6.7. Les interventions sur les installations

La synthèse des interventions préventives et curatives est jointe ci-dessous :

Interventions préventives :

installations	Interventions d'entretien du poste	curage du poste	interventions électriques	Autres	Total
PR 1 Parodie	4	1	2	0	7
PR2 Sorques	4	1	2	0	7
PR3 Le Perc	4	2	2	1	9
PR4 Vieux Moulin	4	2	2	0	8
PR5 La Tour	4	1	1	0	6
PR6 Marlotte	4	1	2	0	7
STEP	52	4	6	10	72

Interventions curatives :

installations	Débouchage de pompes	interventions électriques	Autres	Total
PR 1 Parodie	0	0	2	2
PR2 Sorques	0	0	0	0
PR3 Le Perc	1	1	1	3
PR4 Vieux Moulin	1	0	0	1
PR5 La Tour	0	0	0	0
PR6 Marlotte	1	1	0	2
STEP	2	12	7	21

Interventions préventives :

Libellé installation	Date	Commentaires
PR LA TOUR	01/02/12	curage du poste et retraitement des déchets
PR LA TOUR	18/10/12	intervention SOCOTEC
PR LE PERCQ	04/02/12	curage du poste et retraitement des déchets
PR LE PERCQ	01/03/12	changement des chaînes des 2 groupes électropompes
PR LE PERCQ	16/08/12	sauvegarde programme sofrel
PR LE PERCQ	18/10/12	intervention SOCOTEC
PR LE PERCQ	23/10/12	curage du poste et retraitement des déchets
PR MARLOTTE	01/02/12	curage du poste et retraitement des déchets
PR MARLOTTE	03/08/12	sauvegarde programme sofrel
PR MARLOTTE	18/10/12	intervention SOCOTEC
PR PARODIE	01/02/12	curage du poste et retraitement des déchets
PR PARODIE	05/06/12	renouvellement de l'armoire électrique
PR PARODIE	18/10/12	intervention SOCOTEC
PR SORQUES	01/02/12	curage du poste et retraitement des déchets
PR SORQUES	03/08/12	sauvegarde programme sofrel
PR SORQUES	18/10/12	intervention SOCOTEC
PR VIEUX MOULIN	14/03/12	curage du poste et retraitement des déchets
PR VIEUX MOULIN	16/08/12	sauvegarde programme sofrel
PR VIEUX MOULIN	18/10/12	intervention SOCOTEC

Libellé installation	Date	Commentaires
PR VIEUX MOULIN	23/10/12	curage du poste et retraitement des déchets
USINE D'EPURATION	09/05/12	Resserage des connexions électriques
USINE D'EPURATION	15/05/12	Mise en conformité électrique suite au rapport SOCOTEC 2011
USINE D'EPURATION	01/08/12	Refixation d'une protection arrière sur le pont brosse
USINE D'EPURATION	22/08/12	Mise en place d'une pompe aératrice dans le bassin
USINE D'EPURATION	23/08/12	Mise en place d'une seconde pompe aératrice dans le bassin
USINE D'EPURATION	29/08/12	Remplacement d'une pompe aératrice par une plus puissante
USINE D'EPURATION	06/09/12	Mise en place d'une troisième pompe aératrice
USINE D'EPURATION	07/09/12	Cablage électrique de la pompe aératrice
USINE D'EPURATION	13/09/12	Resserage des connexions électriques départ des pompes
USINE D'EPURATION	18/10/12	Changement du magnétothermique des pompes aératrices
USINE D'EPURATION	18/10/12	Changement du magnétothermique des pompes de relevement du PR
USINE D'EPURATION	18/10/12	Vérification électrique par un organisme agréé
USINE D'EPURATION	23/10/12	Changement du bornier du groupe électropompe n°1 du PR
USINE D'EPURATION	09/11/12	Changement du groupe électropompe de recirculation
USINE D'EPURATION	12/11/12	Changement du groupe électropompe n°1 dans le PR
USINE D'EPURATION	22/11/12	Curage prétraitement sables et graisses et retraitement des déchets
USINE D'EPURATION	12/12/12	Remise en place d'une pompe aératrice

Interventions curatives :

Libellé installation	Date intervention	Commentaires
PR LE PERCQ	08/03/12	débouchage du groupe électropompe 1 par levage
PR LE PERCQ	18/03/12	défaut sonde RAS
PR LE PERCQ	17/08/12	défaut sonde court-circuit
PR MARLOTTE	16/02/12	défaut secteur réarmement ok
PR MARLOTTE	21/05/12	débouchage du groupe électropompe 1
PR PARODIE	12/06/12	défaut sonde
PR PARODIE	18/06/12	réamorçage du groupe électropompe 1
PR VIEUX MOULIN	23/02/12	débouchage du groupe électropompe 2 par inversion de phase
USINE D'EPURATION	03/02/12	Retrait de morceaux de glace sur la clarificateur
USINE D'EPURATION	04/02/12	Défaut général du secteur : intervention ERDF pour changement d'un fusible
USINE D'EPURATION	06/02/12	Retrait de morceaux de glace sur la clarificateur
USINE D'EPURATION	28/02/12	Contrôle du bon fonctionnement de la station suite à alarme : RAS
USINE D'EPURATION	28/04/12	Vérification du bon fonctionnement de la STEP suite à alarme "Débit nul" : RAS
USINE D'EPURATION	14/07/12	Vérification du bon fonctionnement de la STEP suite à alarme "Défaut pompage" : RAS
USINE D'EPURATION	21/08/12	Constat de la casse d'un arbre du pont brosse
USINE D'EPURATION	25/08/12	Contrôle du développement de la mousse : très fine couche
USINE D'EPURATION	28/08/12	Contrôle du développement de la mousse : très fine couche
USINE D'EPURATION	09/09/12	Débouchage du groupe électropompe n°1 du PR par inversion de phase
USINE D'EPURATION	12/09/12	Réarmement des pompes aératrices



Libellé installation	Date intervention	Commentaires
USINE D'EPURATION	12/09/12	Réarmement des pompes aératrices + resserage des connexions
USINE D'EPURATION	12/09/12	Réarmement des pompes aératrices + resserage des connexions
USINE D'EPURATION	15/09/12	Réarmement des pompes aératrices
USINE D'EPURATION	16/09/12	Réarmement des pompes aératrices
USINE D'EPURATION	18/09/12	Réarmement des pompes aératrices
USINE D'EPURATION	18/09/12	Resserage des connexions électriques au niveau du magnéto
USINE D'EPURATION	20/09/12	Resserage des connexions électriques au niveau du magnéto et contacteur
USINE D'EPURATION	02/10/12	Déblocage d'une pompe aératrice
USINE D'EPURATION	03/11/12	Débouchage du groupe électropompe de recirculation par inversion de phase
USINE D'EPURATION	11/12/12	Déblocage d'une pompe aératrice

