



2011

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Saint André les Alpes :
Service de l'assainissement

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

SOMMAIRE

1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES	4
2. L'ESSENTIEL	7
2.1. Le contrat.....	8
2.2. Chiffres clés et faits marquants	9
3. LA QUALITE DU SERVICE.....	11
3.1. Les moyens mobilisés	12
3.2. Le patrimoine du service	25
3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	31
3.4. Les services aux clients	46
4. LA VALORISATION DES RESSOURCES	49
4.1. La protection du milieu naturel	50
4.2. L'énergie	51
4.3. La valorisation des boues et des sous-produits	52
5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	53
5.1. Le prix du service public de l'eau	54
5.2. L'accès aux services essentiels.....	55
5.3. La formation et la sécurité des personnes	56
5.4. L'empreinte environnementale du service.....	60
5.5. Les relations avec les parties prenantes	65
6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	73
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	74
6.2. Le patrimoine du service	76
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	77
6.4. Les engagements à incidence financière	78
6.5. La couverture des risques.....	81
7. ANNEXES	83
7.1. Le bilan de conformité détaillé par usine	84
7.2. Annexes financières.....	89
7.3. Les nouveaux textes réglementaires	97
7.4. Glossaire	104
7.5. Attestations d'assurance	109



Dans un souci de respect de l'environnement,
ce rapport est imprimé sur du papier recyclé.

1.

**L'ENGAGEMENT
DE VEOLIA EAU
À VOS CÔTÉS**



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

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

Parce que les réponses techniques et économiques ne suffisent plus à rendre un service public durable, Veolia Eau engage une démarche plus ouverte et plus globale.

Baptisée « SVR », elle associe solutions de service, de valorisation et de responsabilité.

Par service, nous entendons notre capacité à vous apporter des solutions toujours plus performantes, associant innovation, expertise technologique et maîtrise des coûts. Ceci, en matière d'optimisation des réseaux, de traçabilité de l'eau, de performance des filières d'assainissement ou de gestion de la relation client.

Par valorisation, nous entendons notre savoir-faire à gérer durablement les ressources de l'eau, avec en particulier le recyclage des eaux usées et l'utilisation des boues comme biomasse en vue de produire de l'énergie ou des produits écologiques.

Par responsabilité, enfin, nous entendons l'engagement qui est le nôtre, au quotidien, à minimiser nos impacts sur l'environnement, à agir au cœur de vos territoires pour favoriser l'accès de chacun au service de l'eau et à contribuer à la vie locale, du point de vue économique comme du point de vue social.

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

Jean-Michel Herrewyn

Directeur Général de Veolia Eau



2.

L'ESSENTIEL

2.1. Le contrat

→ Délégataire:	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
→ Périmètre du service :	SAINT ANDRE LES ALPES
→ Nature du contrat :	Affermage
→ Prestations du contrat	<p>Dépollution, Gestion clientèle, Refoulement, relèvement, Collecte des eaux usées</p> <ul style="list-style-type: none">• L'exploitation du service d'assainissement collectif,• La surveillance et l'entretien des dispositifs de traitement des ouvrages et des canalisations constituant le réseau,• La surveillance et l'entretien des dispositifs de traitement des eaux usées et de production de boues de l'usine d'épuration,• Le renouvellement des équipements électromécaniques et des branchements d'eaux usées,• Le service à la clientèle comprenant la souscription des abonnements, l'information des consommateurs, l'émission et le recouvrement des factures.
→ Durée du contrat :	
Date de début :	05/04/2003
Date de fin :	04/04/2015

2.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

- 942 habitants desservis ;
- 649 abonnés raccordés ;
- 1 usine de dépollution d'une capacité totale de 4 500 équivalents habitants ;
- 1 poste de relèvement ;
- 12 km de canalisations constituant le réseau de collecte des eaux usées, des eaux pluviales et unitaires, hors branchements.

FAITS MARQUANTS

Valorisation

Veolia Eau met en place des actions afin de minimiser son empreinte environnementale.

En plus des actions mises en œuvre sur l'ensemble de la région, dans le cadre de l'exploitation sur votre périmètre on peut noter les initiatives suivantes

- la sensibilisation de ses agents à la conduite économique,
- le recyclage du papier, des piles, des bidons de réactifs.

Responsabilité

Soucieux du développement de ses employés au sein de l'entreprise, Veolia met en place des formations, telles que "Espaces confinés" ou encore "Gestes et Postures".

De plus, Veolia Eau s'implique également pour le développement local, c'est pourquoi nous favorisons les partenariats avec les entreprises locales notamment dans le cadre de la réalisation de travaux sur les installations et le réseau qui lui sont confiés.



3.

**LA QUALITÉ
DU SERVICE**

VEOLIA
2017

3.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

LE CENTRE RIVIERA COTE D'AZUR

Le **C**entre **R**iviera **C**ôte d'**A**zur (**CERCA**) de Veolia Eau est basé à Nice, Camin René Pietruschi et concentre son activité sur les communes de Nice et de l'arrière pays Niçois, d'une grande partie du littoral du département des Alpes-Maritimes (de Cagnes/Mer à Menton), sur les communes de la rive droite du Var ainsi que 2 communes de l'Est des Alpes-de-Haute-Provence (St-André-les-Alpes et Entrevaux).

Le CERCA gère pour le compte de ces collectivités ou groupements de collectivités des services publics d'eau potable et d'assainissement.

Il réalise également des prestations pour le compte d'industriels dans le domaine de l'eau potable et de l'assainissement.



LES MOYENS HUMAINS

Le **C**entre **o**opérationnel **R**iviera **C**ote d'**A**zur (CERCA) est composé de 3 entités géographiques : le Pays Niçois, Var Mer et Riviera Française. Il regroupe 32 contrats collectivités, représentant l'alimentation en eau potable d'une population de 598 000 habitants et une population assainie de 75 200 habitants.

Le CERCA est organisé par métiers :

- Direction Clientèle,
- Direction Production d'eau potable,
- Direction Distribution et Travaux,
- Direction Assainissement et Montagne
- Services Supports au Centre,

Les services supports communs du Centre Opérationnel sont :

- le service étude et gestion patrimoniale,
- le service prévention, hygiène et sécurité,
- le service qualité et développement durable,
- les services administratifs (achat, contrôle de gestion, ressources humaines, ...).

L'effectif global du CERCA est de 369 agents répartis comme suit en 2011 :

- 1 directeur de Centre et son Adjoint,
- 4 directeurs métiers,
- 72 ingénieurs, cadres ou agents de maîtrise,
- 291 employés et ouvriers,

Dont 6 agents postés assurant la surveillance des ouvrages du CERCA 24h/24.

Cette équipe est à la disposition des clients et des collectivités pour assurer au quotidien le fonctionnement des services d'eau potable et d'assainissement.

Les agents se caractérisent par une très grande polyvalence et peuvent se remplacer mutuellement en cas d'absence. Ils disposent des formations nécessaires à l'exercice de leur activité et sont également titulaires de toutes les habilitations indispensables pour intervenir en sécurité (habilitations électriques, travail en atmosphère confinée, chlore, conduite d'engin de chantier, ...).



NOS IMPLANTATIONS LOCALES

Le siège du CERCA ainsi que les entités opérationnelles sont installés dans des bâtiments modernes et fonctionnels situés quartier Rimiez à Nice. Ils abritent le service client dont l'accueil physique du public, ainsi que l'essentiel des services production, distribution et support (bureaux, vestiaires du personnel terrain, salles de réunion, magasins de pièces détachées).

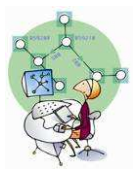
Ces bâtiments comportent également un local dédié aux serveurs informatiques en liaison avec la Direction Régionale, un bureau dédié à la télésurveillance des sites, un laboratoire d'analyse de l'eau.



Un bâtiment récent est dédié aux travaux de maintenance et de réparation des équipements électromécaniques et comporte un atelier de mécanique et un espace chaudronnerie.

Le CERCA dispose également d'implantations locales où sont basées les équipes d'exploitation terrain. Cela renforce encore davantage la proximité et permet une réactivité maximale :

- pour le secteur de la rive droite du Var, les bureaux de Var-Mer avec leur magasin pour les équipes travaux
- pour le secteur du Pays Mentonnais, les bureaux de Menton avec leur magasin pour les équipes travaux,
- pour le secteur des communes de l'ex-SILCEN, désormais adhérentes à Nice Côte d'Azur, notre implantation locale est à Contes,
- pour les communes du littoral Est, nous disposons d'une antenne locale au Col de Villefranche près de l'usine Jean Favre.



NOS MOYENS TECHNIQUES

Nos équipes disposent de tout le matériel nécessaire à l'entretien courant des installations ainsi qu'à l'exécution de certaines opérations spécifiques :

- Matériel spécifique à l'exploitation des réseaux d'eau potable et d'assainissement (matériel d'inspection télévisée, corrélateur acoustique ...) ainsi que tout le matériel électrique nécessaire à nos agents du service Production,
- Matériel de chantier nécessaire à l'entretien des réseaux d'eau potable et d'assainissement (camion, tracto-pelle, compresseur, matériel de signalisation, outillages divers,...).

Il s'agit, en particulier, de :

- compresseurs à air mobiles
- ensembles de marteaux-piqueurs, perforateurs et disqueuses pneumatiques
- groupes électrogènes pour outillage électro portatif
- ensembles de perforateurs, tronçonneuses et perceuses électriques
- pompes thermiques de chantier
- blindages à vérins 2 m x 2 m
- ensemble de fumigation pour tests à la fumée
- jeux d'obturateurs de canalisations
- caisses à outil complètes pour ouvriers de travaux et électromécaniciens
- ensembles de panneaux de signalisation sur remorque
- nettoyeurs haute-pression
- postes à souder électriques ou oxyflam
- pompes thermiques pour eaux chargées
- cuve d'atelier hydraulique
- extracteur de roulements
- sertisseuse hydraulique
- coupe tube hydraulique
- atelier de câblage électrique
- postes de dosage stérilisation
- détecteurs acoustiques de fuites
- prélocalisateurs de fuites fixes et mobiles
- équipements de laboratoire et portatifs : turbidimètres, pHmètres,
- conductimètres, oxymètres, spectrophotomètre, étuves bactériologiques,
- incubateur réfrigéré, stérilisateur, bain-marie, balances, ...



Matériel de sécurité :

- matériel d'intervention en atmosphère confinée :
 - Détecteurs de gaz (oxygène et gaz toxiques)
 - Masques de protection respiratoire
 - aérateur/insufflateur d'air haute capacité
- protection antichute : tripode, harnais et stop-chutes
- équipements de protection collective adaptés :
 - Blindage de tranchées, protection antichute,
 - Balisage pour les chantiers sur la voirie
- équipements de protection individuelle adaptés pour chaque
 - Agent : lunettes, protections auditives, casque, gants,
 - Chaussures de sécurité, baudrier de signalisation,
 - Vêtements de travail ou de protection spécifique, ...



Communication et télésurveillance

Tous les agents de terrain sont équipés de téléphone portable et sont joignables à tout moment. Nos électromécaniciens disposent en plus d'ordinateurs portables.

Un **poste central PC VUE**, relié à notre poste de quart de l'usine de Super Rimiez 24h/24h et 7j/7j, gère l'ensemble des sites équipés de télégestion ou de téléalarme. L'agent de Quart prévient immédiatement les équipes d'intervention en cas de défaillance des ouvrages télésurveillés. Ce système permet des délais d'intervention optimisés sur toutes nos installations.



Nos techniciens utilisent également des PDA (Personnel Digital Assistant) permettant une transmission des données relatives aux interventions « clients » ou « réseaux » en temps réel avec notre Centre Service Clients. Tous nos bureaux sont d'autre part équipés de stations de travail permettant la mise à jour et la consultation en temps réel des réseaux d'eau et d'assainissement au moyen du logiciel de SIG (système d'information géographique) GIRIS. Des tablettes informatiques à disposition de l'encadrement permettent également une consultation sur le terrain de ces mêmes données.





L'ACCUEIL DES CLIENTS

Améliorer la qualité de nos prestations auprès de vos administrés est une volonté affichée et une priorité vécue au quotidien par tous les agents de Veolia Eau. Notre ambition est de faciliter les démarches de vos administrés, notre clientèle.

Ils sont reçus par nos chargés de clientèle qui les guident au mieux pour répondre efficacement à leurs attentes.

Les clients se rendent à nos bureaux :

↳ **Camin René Pietruschi – 06109 Nice Cedex 2**

Les bureaux sont ouverts au public du lundi au vendredi de 9h00 à 15h30.

↳ **30, rue Henry Gréville – 06502 Menton**

Les bureaux sont ouverts au public du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 15h30.

↳ **1800 CD 15 – La Roseyre-La Pointe – 06390 Contes**

L'accueil du public est assuré du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.



Par ailleurs, nous disposons également d'un accueil mobile ; le bureau mobile, qui se déplace sur les communes de Cagnes-sur-Mer, Saint-Laurent du Var et celles du SIEVI.



Mais il est bien entendu possible de ne pas se déplacer dans nos bureaux pour réaliser les formalités ou obtenir toute information utile relative au service de l'eau. **Par un simple appel téléphonique** à notre Centre Service Clients "**Veolia Eau Direct**", chacun peut accéder à nos services et régler **sans se déplacer** les formalités administratives courantes.

En composant le **0811 900 700** (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe) les demandes suivantes sont immédiatement prises en compte,

- Une demande de branchement,
- Une demande de nouvel abonnement,
- Les informations sur la qualité de l'eau,
- L'état de son compte client,
- Une prise de rendez-vous avec un technicien,
- Une demande de résiliation.



Du lundi au vendredi de **8h00 à 19h00** et le **samedi de 9h00 à 12h00**, nos 60 chargés de clientèle, sont à l'écoute de vos administrés.

En dehors de ces périodes, à ce numéro notre **service d'astreinte est mobilisable à tout moment** pour répondre aux urgences du service. Notre organisation dispose d'un service d'astreinte (cf. ci-après) compétent qui répond à toutes les urgences en temps réel, sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

LA MESURE DE SATISFACTION

Veolia Eau a obtenu depuis 2001, la certification ISO 9001. Celle-ci, régulièrement testée, a été renouvelée selon le nouveau référentiel international publié en 2008 pour ses trois activités par l'AFAQ :

- Production et distribution d'eau potable
- Collecte et traitement des eaux usées
- Accueil et service aux clients

Ce nouveau label est le signe fort du niveau d'exigence que nous nous sommes fixé pour servir au mieux nos clients.

Notre certification est une garantie pour vous et vos administrés que tous nos engagements pris sont et seront respectés. Cette certification est le gage d'une organisation interne structurée, de la prise en compte et du traitement des non conformités par rapport à cette organisation en vue de son optimisation.

Cette certification fait l'objet au moins d'une évaluation annuelle par des auditeurs AFAQ.

Pour répondre aux attentes de nos clients et anticiper les besoins de demain, nous avons mis en place un **baromètre de satisfaction de notre clientèle** qui est réalisé par l'IPSOS.

Deux fois par an, l'IPSOS effectue des sondages auprès de vos administrés et détermine des indices de satisfaction. Ces données sont analysées avec le plus grand soin et font l'objet d'actions de progrès.

En parallèle, des retours de satisfaction par mail sont mis en place et analysés, suite à la réalisation de branchements, à nos réponses courrier ainsi qu'après nos interventions.

LA PRISE EN COMPTE DE L'ENVIRONNEMENT

Au cœur de ses métiers, Veolia Eau soucieuse de préserver l'environnement a obtenu en 2005 et a renouvelé depuis, la certification ISO 14001 par l'AFAQ, attestant de la prise en compte de ses impacts vis-à-vis de l'environnement dans le cadre de ses activités de production d'eau potable sur la communauté urbaine Nice Côte d'Azur.



NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE

Notre Société Veolia, leader mondial des services à l'environnement, a l'ambition d'être l'entreprise de référence du développement durable. Ce défi se traduit localement pour le CERCA par une politique de développement durable locale engagée dans des projets concrets au plus près de nos clients.

Ces projets illustrent 5 engagements majeurs :

- **Faire preuve d'innovation commerciale**
- **Respecter nos engagements**
- **Produire et consommer de façon responsable**
- **Améliorer notre performance environnementale (lutter contre le changement climatique, préserver les ressources et la biodiversité)**
- **Concourir au progrès sociétal**



L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

Le service d'astreinte de l'agence peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client en composant le :

A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24 un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge votre demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de réparation sur la Collectivité.



L'équipe d'astreinte du CERCA est constituée de 44 agents :

- **1 cadre d'astreinte** pour le centre opérationnel, qui assure la responsabilité de toute l'astreinte, il peut déclencher à tout moment la procédure de gestion une situation de crise et est en charge des communications externes.
- **6 agents d'encadrement** dont le rôle est d'organiser, coordonner et superviser les interventions d'urgence sur l'ensemble du territoire du CERCA. Si nécessaire, l'agent d'encadrement prend la direction effective des opérations et fait appel à des moyens supplémentaires. Il peut faire appel au cadre d'astreinte du Centre Opérationnel en cas de nécessité de déclenchement d'une procédure de crise et/ou de nécessité de communication externe.
- **10 électromécaniciens** qui ont pour mission de veiller au bon fonctionnement des installations de production, de distribution d'eau (forages, stations de traitement, stations de pompage, réservoirs, ...) et de traitement des eaux usées. Ils reçoivent à ce titre, l'ensemble des informations et, le cas échéant, des alarmes en provenance des installations de télégestion.
- **14 techniciens** qui interviennent en cas de problème sur le réseau de distribution, d'assainissement ou chez les clients (fuites, manques d'eau, baisse de pression, ...). Ils sont en liaison permanente avec le Centre Service Clients qui leur transmet les demandes d'interventions des clients.

- **1 équipe d'intervention de 13 personnes**, munie de moyens de terrassements (mini-pelle, compresseur et marteau piqueur), mobilisable en cas de nécessité, notamment pour réparer les fuites ou les casses sur une canalisation.

Comme il a été dit plus haut, les agents postés du Quart de l'usine de Super Rimiez reçoivent et traitent en permanence toute alarme issue des installations de l'agence et ce 24h/24, 365 jours par an. Si nécessaire, ils sollicitent les agents d'astreinte pour une intervention immédiate.

Pour les problèmes particuliers, l'astreinte du Centre peut bénéficier du soutien de l'astreinte régionale.

A cet effet la Direction Technique Régionale, composée d'une cinquantaine d'ingénieurs et techniciens, assure une astreinte régionale qui permet d'assurer, 365 jours par an, 24 h sur 24 h, la disponibilité immédiate de personnel à même d'apporter un soutien et une expertise pour toute crise sanitaire ou environnementale.



Par ailleurs, tous les autres moyens de la Direction Régionale, des autres agences et des autres filiales du Groupe Veolia Environnement peuvent être mobilisés à tout moment en cas de situation extrême.

Une cellule de crise est alors mise en place comprenant des cadres du Centre Opérationnel et de la Direction Régionale.



Cette organisation d'astreinte nous permet une très grande réactivité et la possibilité d'intervenir en moins de deux heures pour toute intervention d'urgence, en dehors des heures ouvrées.

NOS MOYENS MUTUALISABLES DE LA REGION SUD-EST

L'ensemble des sociétés du Pôle Eau du Groupe Veolia Environnement sont représentées par la marque « Veolia Eau » dont les moyens sont regroupés au sein d'un GIE (Groupement d'Intérêt Economique).

L'objectif de ce regroupement est de créer des pôles d'excellence (technique, service à la clientèle,...), de partager les meilleures pratiques professionnelles et d'améliorer la qualité du service rendu aux Collectivités et aux usagers.

LES ACTIVITES

Dans la région Sud-Est, la marque « Veolia Eau » regroupe les sociétés suivantes :

- Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux (CGE)
- Compagnie des Eaux et de l'Ozone (CEO)
- Compagnie Méditerranéenne d'Exploitation des Services d'Eau (CMESE)
- Société Avignonnaise des Eaux (SAE)
- Société Varoise d'Aménagement et de Gestion (SVAG)
- Société Techniques d'Exploitation et de Comptage (TEC)
- SADE – Compagnie Générale des Travaux Hydrauliques (SADE - CGTH)
- SADE – Exploitation du Sud-Est (SADE)
- Compagnie d'Exploitation et de Comptage (CEC)
- Omnium de Traitement et de Valorisation - Exploitation (OTV - Exploitation)

Les 1 600 agents de Veolia Eau Sud-Est gèrent environ 150 services de distribution d'eau potable et 100 services d'assainissement, desservant une population d'environ 2 000 000 habitants et représentant 210 unités de production d'eau potable ou d'épuration d'eaux usées et 16 000 km de réseaux.

L'ORGANISATION

L'organisation en place concilie une forte implantation de terrain et des services mutualisés bénéficiant de moyens importants. Elle comprend :

- Une Direction Régionale dont le siège est à NICE (Alpes Maritimes).
Elle regroupe les moyens mutualisés et d'expertise notamment dans les domaines services aux clients, technique, juridique, contractuel et financier.
- Cinq Centres Opérationnels :
 - **Centre Riviera Côte d'Azur (06, 04)**
 - Centre Var Côte d'Azur (06 et 83)
 - Centre Var Provence (83)
 - Centre Alpes Provence (13, 84, 04, 05)
 - Centre Corse (2A, 2B)

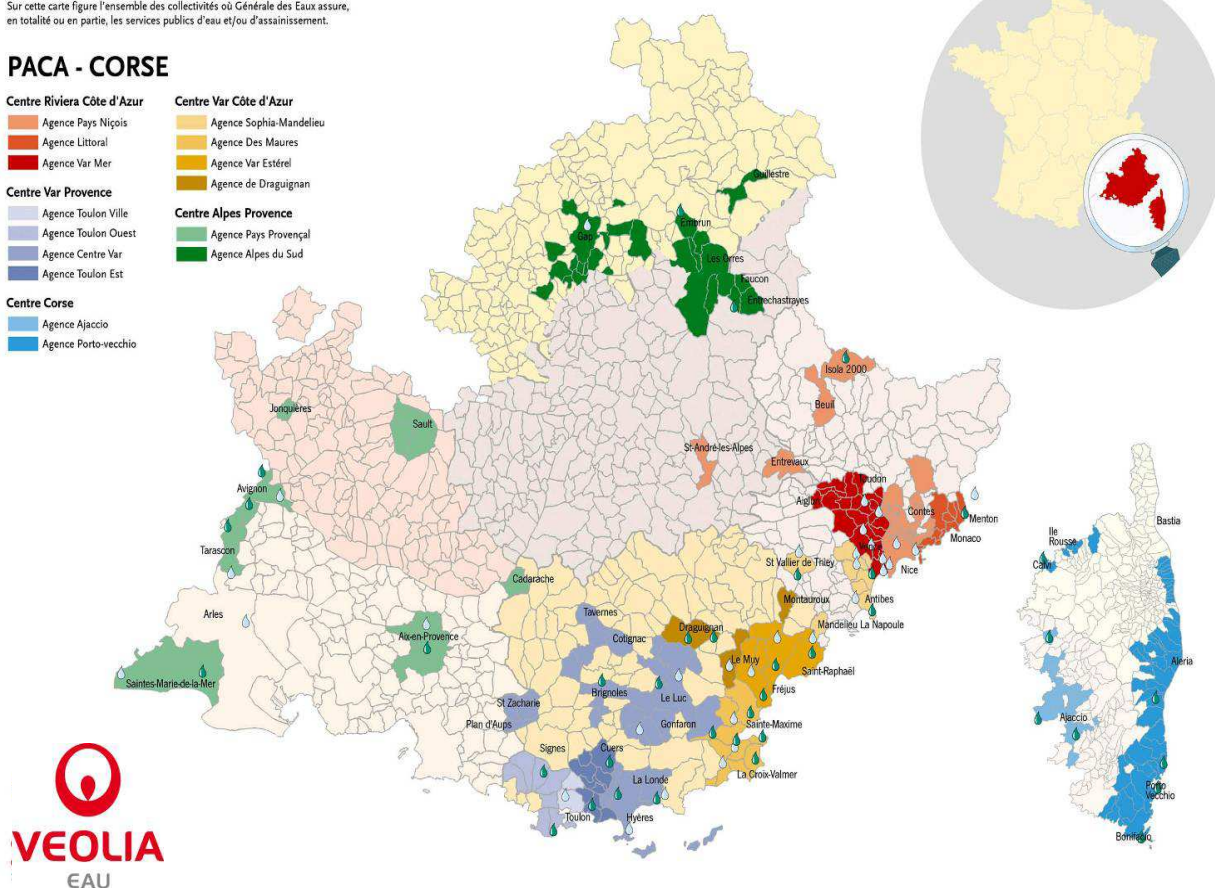
Les 5 Centres Opérationnels regroupent 15 agences, ils comprennent l'ensemble des moyens de terrain nécessaires à l'exécution des missions confiées à « Veolia Eau ».

L'implantation régionale de Veolia Eau

Sur cette carte figure l'ensemble des collectivités où Générale des Eaux assure, en totalité ou en partie, les services publics d'eau et/ou d'assainissement.

PACA - CORSE

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| Centre Riviera Côte d'Azur | Centre Var Côte d'Azur |
| Agence Pays Nîçois | Agence Sophia-Mandelieu |
| Agence Littoral | Agence Des Maures |
| Agence Var Mer | Agence Var Estérel |
| | Agence de Draguignan |
| Centre Var Provence | Centre Alpes Provence |
| Agence Toulon Ville | Agence Pays Provençal |
| Agence Toulon Ouest | Agence Alpes du Sud |
| Agence Centre Var | |
| Agence Toulon Est | |
| Centre Corse | |
| Agence Ajaccio | |
| Agence Porto-vecchio | |



NOS MOYENS MUTUALISES

Outre le Centre Service Clients qui fait l'objet d'une présentation séparée, Veolia Eau dispose de moyens performants au niveau régional afin d'apporter un soutien et une expertise aux agences locales et à leurs clients.

Analyses et contrôles de la qualité de l'eau

La qualité de l'eau produite et distribuée par Veolia Eau Sud-Est nécessite une surveillance continue.

A cet effet, une organisation rigoureuse, proche des structures d'exploitation a été mise en place :

- Un plan d'auto surveillance organise les prélèvements d'échantillons sur le terrain en vue d'analyses physico-chimiques et microbiologiques.
- Des laboratoires d'usines présents sur de nombreux sites de la Région Sud-Est assurent les analyses régulières.
- Une équipe d'assistance technique intervient en conseil auprès des exploitants. En cas de besoin, elle établit des diagnostics et apporte des solutions adaptées.
- Le laboratoire National, situé à Saint-Maurice (94), complète le dispositif nécessaire à la détection de pollutions et aux contrôles bactériologiques et physico-chimiques. Ses équipes sont mobilisables 24h/24.



Un service Technique (46 personnes)

Fort d'une cinquantaine d'ingénieurs et techniciens, il est organisé par pôles de compétences et intervient sur le terrain à la demande des agences. Ce service assure une veille technologique et réglementaire permettant la mise en œuvre des solutions techniques les mieux adaptées.

Il assure également avec les centres opérationnels et les agences une astreinte de crise 24h/24 et 365j/an.



Un service Commercial (7 personnes)

Il anime la politique commerciale de la Région et assure une veille contractuelle.

Un service Communication (4 personnes)

Il coordonne et anime la communication sur l'ensemble de la Région.



Un service Développement Durable et un service Prévention Sécurité (2 personnes)

Ces services animent la politique développement durable sur l'ensemble de la Région en coordination avec les Centres Opérationnels et Agences, ainsi que la politique de prévention régionale.

Un service Clients et Informatique (34 personnes)

Outre les 60 conseillers-clientèle du Centre Service Clients, 34 personnes assurent la gestion centralisée des clients et l'édition de 1 400 000 factures chaque année. Il permet également d'anticiper et d'adopter les évolutions très rapides dans le domaine de l'informatique.

Un service Administratif Comptable et Financier (26 personnes)

Il assure l'ensemble des tâches juridiques, administratives et comptables.

Un service Ressources Humaines (21 personnes)

Il assure la gestion du personnel et notamment la formation professionnelle.

***Un service Achats (7 personnes)***

Il coordonne la politique Achat de la Région.

Recherche et Développement

Veolia Eau a été le premier groupe à considérer l'importance de la technologie dans les métiers de l'eau en créant en 1983, Anjou Recherche, support opérationnel des activités de recherche du groupe.

Anjou Recherche figure parmi les principaux acteurs de la communauté scientifique de l'eau. Avec ses 170 experts qui fonctionnent en réseau avec de grands organismes internationaux, la Recherche a pour vocation de fournir au meilleur coût des solutions opérationnelles aux exploitants.

Les scientifiques poursuivent leurs recherches sur les membranes, la gestion du réseau d'eau potable, le dessalement de l'eau de mer, la désinfection de l'eau potable et les boues des usines de dépollution. Autant de thèmes de recherche pour répondre aux enjeux de demain.

Ces enjeux s'articulent autour de trois axes majeurs :

- Optimiser les technologies et procédés existants,
- Anticiper les évolutions de la réglementation dans les domaines de l'environnement et de la santé publique,
- Déceler les besoins de ses futurs clients.

Anjou Recherche conçoit et développe les innovations de demain dans une approche globale de développement durable et un contexte économique serré.

Il développe des outils de prévention, de contrôle et d'aide à la décision pour une gestion efficace de l'ensemble du cycle de l'eau : traitement et désinfection de l'eau potable, gestion des réseaux, protection des ressources, recyclage des eaux usées, épuration des eaux usées et traitement des boues, eaux de process et eaux usées en industrie, développement de nouvelles méthodes d'analyse.

Niveau de qualification et formation :

La Région Sud-Est dispose d'un personnel particulièrement qualifié au service des exploitations qui lui sont confiées.

Ce haut niveau de qualification est maintenu en permanence par des actions de formation aux techniques de pointe et par une remise à niveau permanente pour les techniques traditionnelles.

Nous consacrons à la formation du personnel un budget très important (plus de 4 % de la masse salariale) qui nous permet de garantir une formation spécialisée particulièrement adaptée à l'évolution technologique, aux besoins dédiés à nos métiers et à la remise à niveau permanente nécessaire pour respecter et anticiper l'application des textes et lois qui régissent le fonctionnement au quotidien de notre activité.

Pour ce faire, nous disposons de formations internes spécialisées (Campus Veolia, Centre de Romorantin, Club Métiers,) et de la veille permanente des experts du réseau technique du groupe Veolia Environnement et du Centre National de Recherche (Anjou-Recherche). De plus, nous nous associons, en fonction des besoins, à des organismes extérieurs spécialisés (APAVE, BAYARD, LAMY, VERITAS ...).

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

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

- 💧 Formation et qualification, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;
- 💧 Recherche et développement (ANJOU RECHERCHE) ;
- 💧 Laboratoire Central certifié COFRAC ;
- 💧 Moyens spécifiques d'intervention en cas de crise ;
- 💧 Gestion des risques et des assurances ;
- 💧 Définition des politiques de service à la clientèle ;
- 💧 Définition des politiques d'achats et sélection de fournisseurs ;
- 💧 Administration des systèmes d'information ;
- 💧 Expertise juridique et fiscale, veille réglementaire.

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

Pour toutes urgences, veuillez contacter le numéro suivant 7j/7 et 24h/24 :



3.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

→ Les installations et ouvrages de collecte

Usines de dépollution	Capacité épuration en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m ³ /j)	Qualification
ST ANDRE LES ALPES	225	4 500	715	Bien de retour
Capacité totale :	225	4 500	715	

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

Poste de relèvement / refoulement	type	Débit des pompes (m ³ /h)	Qualification
LE PLAN	Relèvement	13,5	Bien de retour

→ Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	26	Bien de retour
Nombre de regards	242	Bien de retour
Nombre de déversoirs d'orage	7	Bien de retour

→ Les réseaux de collecte

Canalisations		Qualification
Canalisations gravitaires (ml)	12 450	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	10 555	Bien de retour
dont unitaires	0	Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	2 295	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	2 295	Bien de retour
dont unitaires	0	Bien de retour
dont pluviales (séparatif)	0	Bien de retour

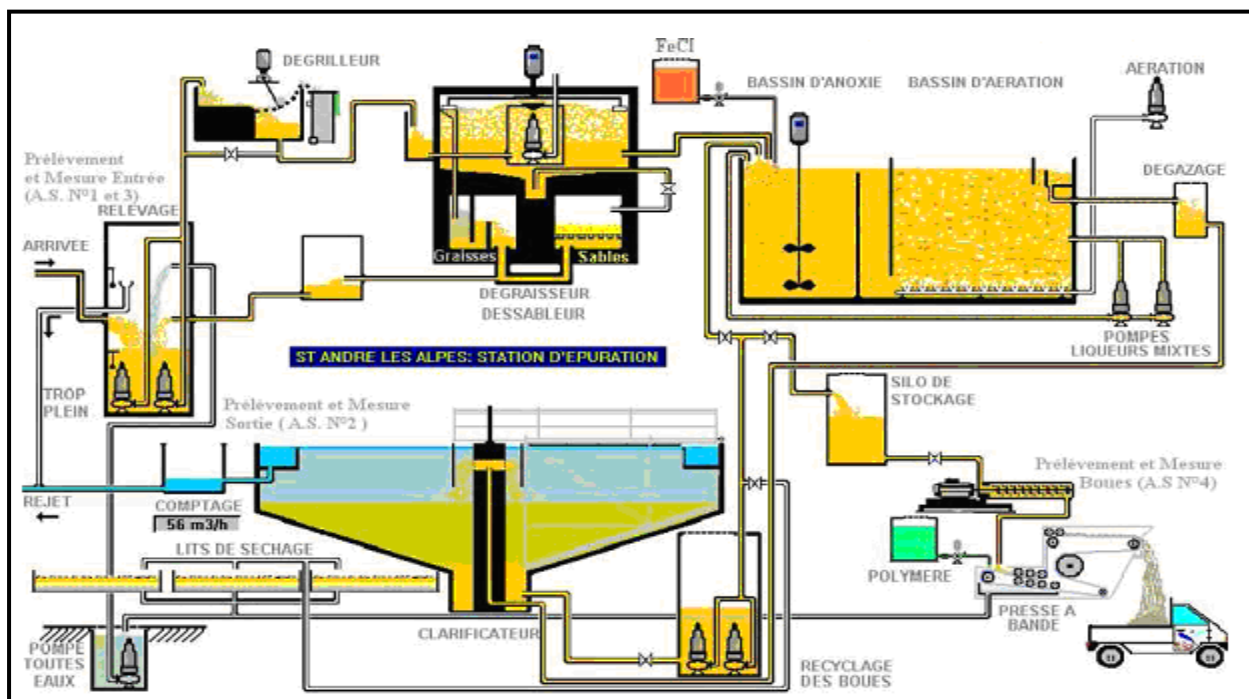
→ Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	493	Bien de retour

DESCRIPTIF ET SYNOPTIQUE DES INSTALLATIONS

STEP de St André les alpes :

Descriptif général :



L'usine de St André les Alpes est de type boues activées et rejette les eaux traitées dans le Verdon. Le traitement met en œuvre du chlorure ferrique et des polymères.

💧 Filière eau :

La filière eau se compose :

- D'un poste de relèvement,
- D'un prélèvement en entrée de station,
- D'un dégrilleur,
- D'un dégraisseur/dessableur,
- D'un système de déphosphatation (injection de chlorure ferrique),
- D'une zone anoxie (abattement des nitrates),
- D'un bassin d'aération,
- De puits de dégazage,
- D'un clarificateur,
- D'un canal de sortie équipé d'un débitmètre ultrason,
- D'une pompe de recirculation des liqueurs du bassin d'aération vers la tête de station,
- D'une pompe de recirculation des boues de fond du clarificateur vers la tête de station,
- D'un prélèvement en sortie de station.

💧 Filière boues :

La filière boues se comporte de la manière suivante :

- Extraction des boues de fond du clarificateur vers le silo de stockage, puis du silo vers la table d'égouttage et la presse à bandes.
- Extraction du clarificateur vers les lits de séchage.
- Destination finale de boues : STEP de Nice : Haliotis.

LA GESTION PATRIMONIALE

VEOLIA Eau met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine de la collectivité. Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service.

L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. La collectivité peut ainsi optimiser les travaux d'investissement et de renouvellement.

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

Pour l'année 2011, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'assainissement est de 50¹.

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

→ *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchement (ml)	12 450	12 450	12 450	12 850	12 850
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0

→ *Insuffisances et propositions d'amélioration*

Afin d'optimiser le traitement des effluents sur la station de St André les Alpes, les propositions d'améliorations suivantes peuvent être envisagées :

- Prévoir la mise en place d'un agitateur et d'une désodorisation sur le stockeur des boues ;
- Prévoir la mise en sécurité du dégrilleur (cage de protection) ;
- Prévoir la mise en place d'un système complet pour éviter le lessivage de la station pendant les périodes de fortes pluies ;
- Prévoir la mise en place de regards supplémentaires sur le réseau pour optimiser le curage de celui-ci afin d'éviter les obstructions ;
- Prévoir la mise en place d'un plan d'épandage des boues.

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

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

→ *Installations et ouvrages de collecte*

POSTES DE RELEVEMENT

La maintenance est gérée par un logiciel de GMAO, chaque personnel est équipé d'un PDA sur lequel il saisit les interventions préventives et correctives.

De manière globale, l'exploitation de ce type d'ouvrages présente d'importants enjeux en matière de sécurité environnementale (risques de déversements intempestifs et d'impacts sur le milieu naturel, nuisances olfactives) et de sécurité du personnel intervenant (risques de chutes et de présence de gaz toxiques).

Dans ce contexte là, des gammes de maintenance sont clairement identifiées. Elles concernent l'entretien préventif : elles tiennent compte de l'équipement en télégestion et de la criticité du PR.

Les tournées régulières sont organisées selon des gammes d'exploitation et de maintenance.

En outre, le service assainissement visite les postes de manière hebdomadaire pour nettoyer les poires de niveaux. A l'occasion de cet entretien, toute anomalie de marche est notée et corrigée dans l'immédiat.

Gamme de maintenance hebdomadaire

- Nettoyer les locaux ;
- Vérifier le bon fonctionnement du poste ;
- Faire manœuvrer manuellement le niveau du poste ;
- Nettoyer les poires de niveaux et la bêche ;
- Vérifier l'intensité des groupes ;
- Vérifier le temps de fonctionnement des groupes ;
- Renseigner le journal de bord.

Gamme de maintenance semestrielle

- Manœuvrer les vannes d'aspirations et de refoulements.

Gamme de maintenance annuelle

- Contrôler l'étanchéité de la pompe ;
- Contrôler la bague d'usure avec remplacement si nécessaire ;
- Vidange ;
- Remplissage ;
- Vérification du niveau ;
- Resserrer les connexions dans l'armoire électrique ;
- Vérifier la pression des anti-béliers si présents ;
- Contrôler le débit des pompes ;
- Visite d'un bureau de contrôle.

Gamme de maintenance tri annuelle

- Remplacement des piles du coffret de télégestion.

Tous les mois :

- Nettoyage complet de la station
- Extraction des boues et sous produit d'épuration

Tous les 4 mois :

- Nettoyage des abords

Tous les 6 mois :

- Contrôle de l'intensité par phase des groupes de relèvement ;
- Contrôle de l'intensité par phase du dégrilleur ;
- Contrôle de l'intensité par phase de l'oxyclone et racleur graisse ;
- Contrôle de l'intensité par phase des surpresseurs ;
- Contrôle de l'intensité par phase des pompes de recirculation des boues ;
- Contrôle de l'intensité par phase de l'agitateur de la zone anoxie ;
- Contrôle de l'intensité par phase des pompes liqueurs mixtes ;
- Contrôle de l'intensité par phase des pompes doseuses ;
- Contrôle de l'intensité par phase du pont racleur ;
- Contrôle de l'intensité par phase de la pompe à boues ;
- Contrôle de l'intensité par phase de la presse à bandes ;
- Contrôle de l'intensité par phase du gavo pompe ;
- Contrôle de l'usure des contacts sur les circuits de puissance ;
- Resserrage des bornes des équipements électriques.

Tous les ans :

- Vidange des groupes de relèvement ;
- Vidange du dégrilleur ;
- Vidange et graissage de l'oxycyclone et racleur graisse ;
- Vidange pompes de recirculation des boues ;
- Vidange de l'agitateur de la zone anoxie ;
- Vidange des pompes liqueurs mixtes ;
- Vidange des pompes doseuses ;
- Vidange et graissage du pont racleur ;
- Vidange de la pompe à boues ;
- Vidange et graissage de la presse à bandes ;
- Vidange et graissage du gavo pompe ;
- Entretien huisserie et peinture ;
- Contrôle de l'efficacité des parafoudres ;
- Visite APAVE Electrique.

Tous les 3 ans :

- Vidange du clarificateur.

→ Réseaux et branchements

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

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

→ Installations et ouvrages de collecte

Les installations suivantes ont été renouvelées en 2011 :

- Le préleveur de sortie ;
- Le groupe n°1 poste de relèvement entrée STEP ;
- Le clapet du surpresseur n°1.

→ Réseaux et branchement :

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2011 est de : 0

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations et ouvrages de collecte

Afin d'optimiser le traitement, réduire l'empreinte carbone et les coûts liés à l'exploitation, les travaux suivants ont été réalisés sur la STEP en 2011 :

- Réalisation d'une aire de stockage des boues déshydratées et des boues sèches en vue d'une valorisation de celles-ci par plan d'épandage.

→ Réseaux et branchements

Aucun travaux neufs n'a été réalisé au cours de l'exercice 2011.

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5	0,0%
Canalisations gravitaires (ml)	10 155	10 155	10 155	10 155	10 155	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	10 155	10 155	10 155	10 555	10 555	0,0%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0	0	0,0%
Canalisations de refoulement (ml)	2 295	2 295	2 295	2 295	2 295	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	2 295	2 295	2 295	2 295	2 295	0,0%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0		
Branchements	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	493	493	493	493	493	0,0%
Ouvrages annexes	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	26	26	26	26	26	0,0%
Nombre de regards	242	242	242	242	242	0,0%
Nombre de déversoirs d'orage	7	7	7	7	7	0,0%

3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)	Producteur	Valeur
L'activité clientèle		
[D201.0] Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	942
Qualité de service à l'usager		
[P251.1] Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	u/1000 habitants
[P258.1] Taux de réclamations	Délégataire	u/1000 abonné
[P257.0] Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,73 %
[P207.0] Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
Prix du service de l'assainissement		
[D204.0] Prix TTC par m ³ pour 120 m ³ (assainissement seul)	Délégataire	1,25 Euro/m ³
Gestion financière et patrimoniale		
[P202.2] Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Délégataire	50%
[P252.2] Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	0 u/100 km
[P253.2] Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0
Performance environnementale		
[P201.1] Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [P201.1]	Collectivité (2)	Non communiqué
[P203.3] Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau (3)	Non communiqué
[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)	Non communiqué
[P254.3] Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire (3)	100,0 %
[P205.3] Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (3)	Non communiqué
[P206.3] Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	100 %
[P203.0] Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	11,1 t MS

Indicateurs complémentaires Veolia	Producteur	Valeur
Satisfaction des usagers et accès à l'eau		
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
Certification		
Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	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.

40% des activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001².

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



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

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

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

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

L'efficacité de la collecte

→ *La maîtrise des entrants*

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

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis sur le périmètre du service	609	617	622	632	649	2,7%

→ *La surveillance du réseau de collecte*

Les inspections télévisées des canalisations

Aucune inspection télévisée n'a été réalisée au cours de l'exercice 2011.

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

La surveillance des déversements, identification des points de rejets

Nombre de points de rejet	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1	1
Nombre de déversoirs d'orage	7	7	7	7	7

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

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

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

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

→ Le curage des réseaux et des ouvrages

Le plan de curage préventif et son suivi

Interventions de curage préventif	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	4	1	1	1	0,0%
sur canalisations	4	1	1	1	0,0%
Longueur de canalisation curée (ml)	2 300	1 300	2 000	2 000	0,0%

Les désobstructions

Interventions curatives	2010	2011	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	16	19	18,8%
sur branchements	7	2	- 71,4%
sur canalisations	9	17	88,9%

En 2011 le taux de curage curatif sur branchements et canalisation est de **26,19 / 1000 abonnés**.

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

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km	8,03	0,00	0,00	0,00	0,0%
Nombre de points concernés sur le réseau	1	0	0	0	0,0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	12 450	12 450	12 450	12 450	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 du milieu récepteur et de produire des boues de qualité permettant de les valoriser.

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

→ La conformité réglementaire du système d'assainissement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ Conformité réglementaire des rejets en 2011

Conformité des performances des équipements d'épuration

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

Conformité des performances des équipements d'épuration	2009	2010	2011
Performance globale du service (%)	100,0	92,0	100,0
ST ANDRE LES ALPES	100,0	92,0	100,0

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

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

Conformité des rejets d'épuration	2007	2008	2009	2010	2011
Performance globale du service (%)	92,3	100,0	100,0	91,7	100,0
ST ANDRE LES ALPES	92,3	100,0	100,0	91,7	100,0

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

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

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral (s'il existe)
Performance globale du service (%)	100	100
ST ANDRE LES ALPES	100	100

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

→ La performance des usines de traitement du service

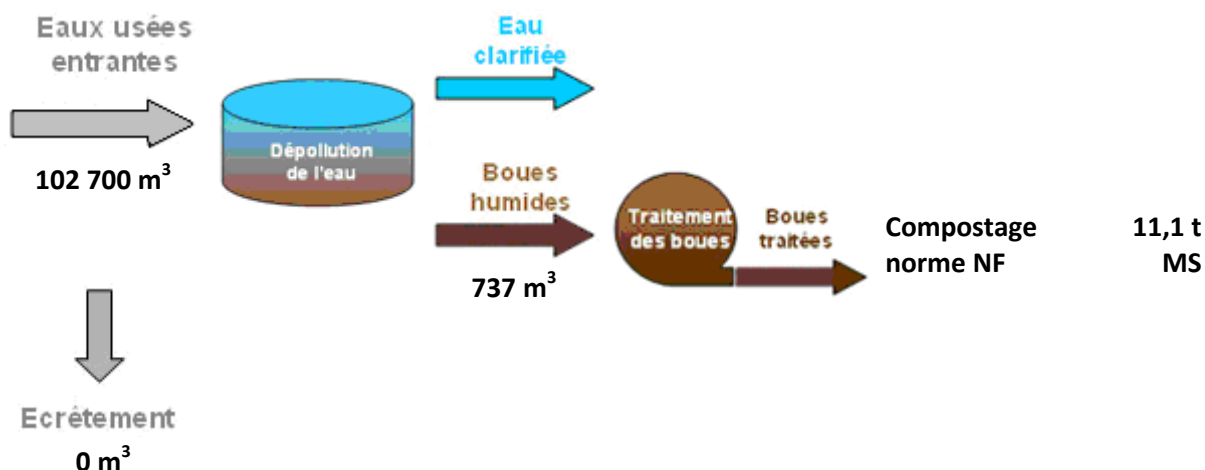
Pour garantir un haut niveau de rendement épuratoire de ses usines VEOLIA Eau met en place une démarche de maintenance préventive assistée par ordinateur permettant de planifier de manière optimisée les tâches d'exploitation courante et les actions de maintenance préventive. Les files de traitement des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

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

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

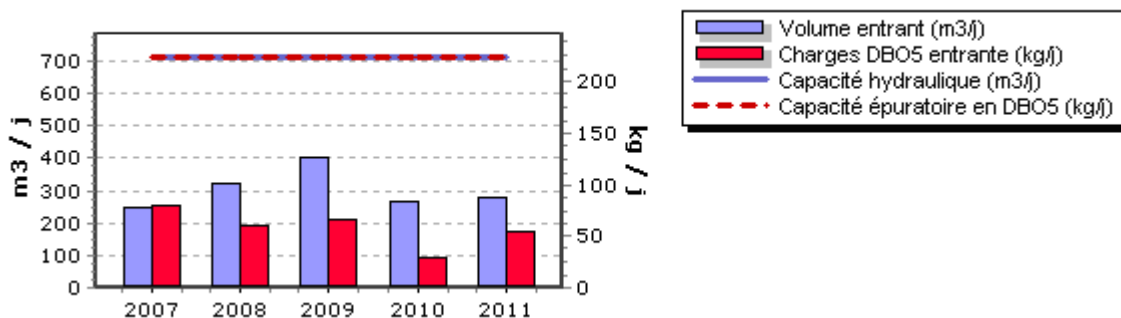
ST ANDRE LES ALPES

Les volumes entrants s'élèvent pour l'année à 102 700 m³, soit un débit moyen journalier de 281 m³/j. Le maximum atteint est de 987 m³/j. Les valeurs sont établies sur la base de 10 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles. Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 225 kg de DBO5 par jour.



Evolution de la charge entrante

	2007	2008	2009	2010	2011
Volume entrant (m³/j)	245	321	404	267	281
Capacité hydraulique (m ³ /j)	715	715	715	715	715
Charge DBO5 entrante (kg/j)	80	61	67	30	54
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	225	225	225	225	225



Adéquation de la capacité à la charge

	Volume (m ³ /j)	DCO (kg/j)	DBO5 (kg/j)	MES (kg/j)	NK (kg/j)	NGL (kg/j)	Pt (kg/j)
Charge moyenne annuelle entrante	281	122	54	59	14,6	14,6	1,7
Capacité épuratoire	715	-	225	270	-	-	-
Occurrence de dépassement de capacité (*)	0%	-	0%	0%	-	-	-

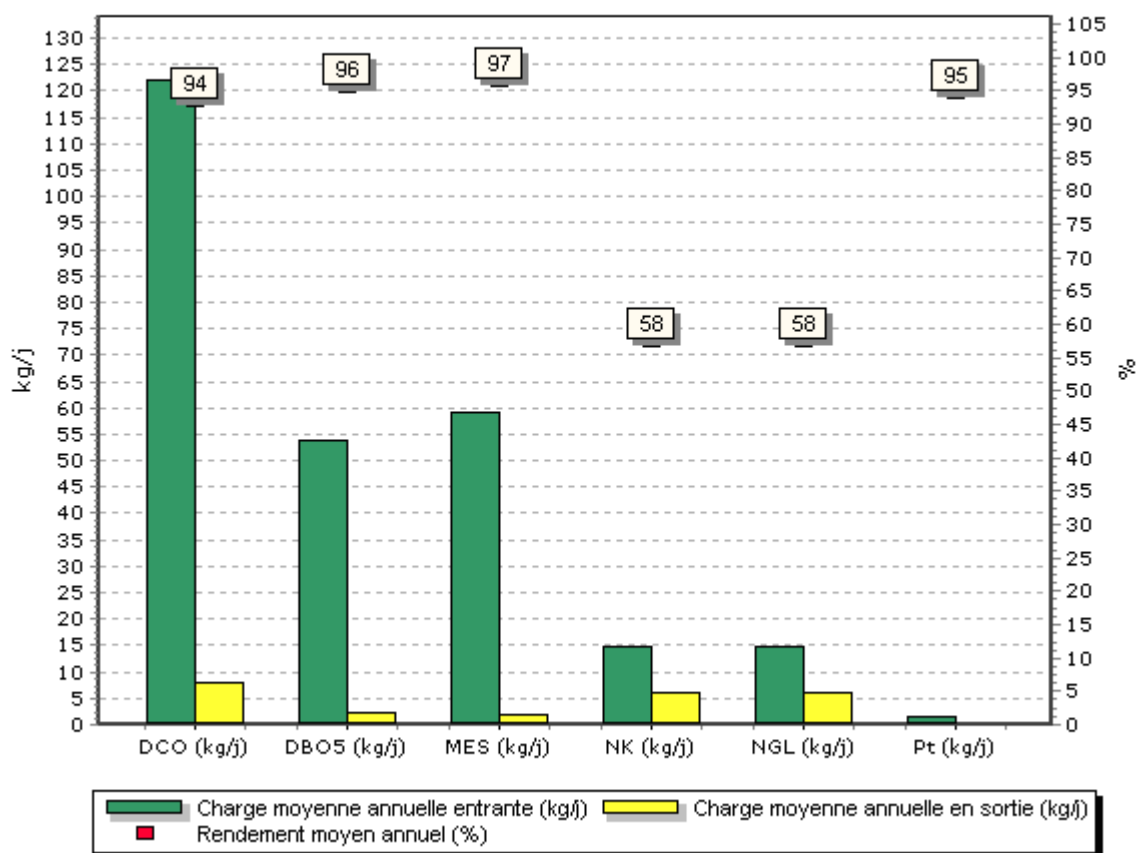
(*) Pourcentage de bilans d'autosurveillance hors du domaine de traitement garanti. Valeur non calculée dans le cas où l'installation n'est pas dimensionnée pour le paramètre.

Rendement épuratoire et qualité du rejet

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	12	12	12	4	-	4
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	122	54	59	14,6	14,6	1,7
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	7,8	2,2	2,0	6,0	6,1	0,1
Flux maximum prescription de rejet (kg/j)	64	21	-	-	-	-
Rendement moyen annuel (%)	94	96	97	58	58	95
Prescription de rejet - Rendement minimum (%)	-	-	-	-	-	80
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	27,7	8,0	7,2	21,5	21,8	0,3
Prescription de rejet - Concentration max. (mg/l)	90,0	30,0	30,0	40,0	-	-

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

Charge en entrée et en sortie et rendement épuratoire



Conformité des performances des équipements d'épuration

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de bilans en DTG conformes / nombre de bilans en DTG disponibles (%)	-	-	100,0	92,0	100,0
Pour information, nombre de bilans en DTG (*)	-	-	11	12	12
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	80	61	67	30	54

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

Conformité des rejets d'épuration

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de bilans conformes / nombre de bilans disponibles (%)	92,3	100,0	100,0	91,7	100,0
Pour information, nombre de bilans disponibles (*)	13	11	12	12	12
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	80	61	67	30	54

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

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

Boues évacuées

ST ANDRE LES ALPES	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Compostage norme NF	83	11,1	13 %	100 %
Total	83	11,1	13 %	100 %

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de boues évacuées selon des filières conformes (%)	76	100	100	100	100

Sous Produits évacués par destination et par an

	2010	2011
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)	8,0	7,0
Sables évacués vers une autre unité de traitement (t)	2,0	2,0
Graisses évacuées vers une autre STEP (m ³)	18,0	24,0

■ Situation réglementaire de l'usine de dépollution

En complément du chapitre précédent, la législation en vigueur impose un certain nombre de facteurs à prendre en compte pour le dimensionnement des ouvrages de traitement eu égard aux **niveaux de rejet** requis par les **échéances européennes** dans les délais précités.

Les règles générales hors zones sensibles portent sur des échantillons moyens journaliers qui doivent respecter soit les valeurs fixées en concentration, soit les valeurs fixées en rendement suivantes pour les unités de dépollution de plus de 2 000 Equivalents-habitants (Ce sont des exigences minimum) :

	Concentration maximum	Rendement minimum	Concentration réductrice
DBO5	25 mg/l	80 % (Charge > 600 kg DBO ₅ /j) 70 % (Charge 120 – 600 kg DBO ₅ /j)	50 mg/l
DCO	125 mg/l	75 % (Toutes charges)	250 mg/l
MES	35 mg/l (150 mg/l pour les lagunages)	90 % (Toutes charges)	85 mg/l

La situation de l'usine de dépollution par rapport aux exigences réglementaires est la suivante :

➤ Arrêté d'autorisation du système d'assainissement

Pour la station de **St André les Alpes**, cet arrêté est :

- Antérieur au 22/12/94, arrêté du 03/05/1992.

➤ Atteinte du niveau de rejet réglementaire :

L'usine de **St André les Alpes** dispose des équipements permettant de respecter le niveau de rejet,

➤ Autosurveillance :

Depuis le 10 février 2000, tous les ouvrages recevant une charge de pollution supérieure à 120 kg de DBO₅ par jour (plus de 2000 EH), doivent être sous autosurveillance.

L'usine de **St André les Alpes** dispose d'équipements permettant la réalisation de l'autosurveillance.

La fréquence des mesures d'autosurveillance est définie en fonction de la taille de l'installation et de la charge en DBO₅ reçue.

Le tableau suivant compare, pour la station de Saint André les Alpes, le nombre de bilans réalisés, par rapport au nombre de bilans réglementaires.

A noter, que le nombre de bilans et les paramètres à analyser peuvent être renforcés sous décision de l'Agence de l'Eau et du Service Chargé de la Police de l'Eau.

Récapitulatif du nombre de bilans d'autosurveillance												
Nombre de bilans	Vj Journalier	Vj bilan	MES	D C O	D B O ₅	N- NH ₄	NT K	N- NO ₂	N- NO ₃	NG L	P T	Total bilans hors Vj
Réglementaire sur un an	365		12	12	12	4	4	4	4	-	4	
Effectués et utilisables sur la période	365		12	12	12	4	4	4	4	-	4	
dont hors DTG sur la période			0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Utilisés pour évaluer la performance et la conformité sur la période	365		12	12	12	4	4	4	4	-	4	



Le nombre de bilans réalisés respecte les exigences réglementaires

■ Synthèse de fonctionnement

Les points clés relatifs à la situation réglementaire des usines de dépollution, l'adéquation des charges à traiter, leur conformité et la performance du traitement sont rassemblés dans les tableaux ci-après.

Tous ces points sont détaillés à la suite de ces tableaux.

USINE DE DEPOLLUTION DE ST ANDRE LES ALPES

CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Autorisation de rejet :

La STEP dispose d'un arrêté de rejet daté de 1992

Autosurveillance :

L'usine est sous autosurveillance réglementaire avec réalisation de la totalité des bilans de contrôle requis.

ADEQUATION AUX CHARGES A TRAITER

(Date Construction : 1972

Taille : 4500 Equivalents-Habitants)

Définition :

DTG (Domaine de Traitement Garanti) : Il définit la capacité de traitement nominale de l'installation, en termes de Volume journalier (moyen et de pointe) et de charges en DBO₅, et éventuellement en termes de charges en DCO, MES, NTK et PT.

Charges Hydrauliques :

L'usine est chargée à 39,3% de sa charge nominale

Charges Polluantes:

L'usine est chargée à 24% de sa charge nominale

CONFORMITE ET PERFORMANCE DU FONCTIONNEMENT**Définitions :**

CONFORMITE : Elle permet d'apprécier la conformité réglementaire de l'usine par rapport aux normes de rejet minimum spécifiées par la réglementation européenne.

PERFORMANCE : Elle permet d'apprécier le fonctionnement de l'usine par rapport à ce pourquoi elle a été construite, en termes de capacité et de qualité de traitement.

CONFORMITE :

L'usine est conforme aux exigences minimum européennes sur les paramètres MES, DCO, DBO₅.

PERFORMANCE :

L'usine est performante sur les paramètres MES, DCO, DBO₅

■ Performance épuratoire

Notions de performance et conformité

Les exigences fixées par **les arrêtés du 22 décembre 1994** doivent permettre, via notamment la mise en place de l'autosurveillance, de suivre et de porter un jugement sur le fonctionnement des systèmes d'assainissement, et dans un premier temps des usines d'épuration.

Afin de tenir compte des situations de transitions entre les prescriptions initiales et les nouvelles exigences, un double niveau d'évaluation du fonctionnement de l'usine a été introduit (circulaire du 7 juin 2000) : **la performance** et **la conformité**.

➤ **Performance**

La performance permet d'apprécier le fonctionnement de l'usine par rapport à ce pourquoi elle a été construite, en termes de capacité et de qualité de traitement.

➤ **Conformité**

La conformité permet de juger la conformité réglementaire des usines par rapport aux normes de rejet minimum spécifiées dans les Arrêtés du 22 décembre 1994.

➤ **Domaine de Traitement Garanti (DTG)**

Le Domaine de Traitement Garanti concerne les effluents à traiter en définissant la capacité de traitement de l'installation. Il est défini en termes minimums de Volume journalier (moyen et de pointe) et de charges en DBO₅, et éventuellement en termes de charges en DCO, MES, NTK et PT.

A noter que les bilans hors DTG ne sont pris en compte ni dans les évaluations de performance ni dans celle de conformité.

Evaluation de la performance

Règle d'évaluation de la performance : concentration ou rendement

pour les paramètres MES, DCO, DBO ₅ en sortie		MES	DCO	DBO ₅	Total
Objectif de qualité	en concentration (mg/l)	30	125	25	
	en rendement (%)	90	75	70	
Sur la période (sur tous les bilans effectués)	Concentration moyenne (mg/l)	7,2	27,7	8,0	
	Rendement moyen (%)	97	94	96	

➡ **L'usine est performante**

en cas d'objectif de qualité de rejet sur l'azote ou le phosphore		NGL	NTK	N-NH ₄	PT
Objectif de qualité, pour la moyenne annuelle	en concentration (mg/l)	15			2
	en rendement (%)				
Sur la période (sur tous les bilans effectués)	Concentration moyenne (mg/l)	21,8	21,5		0,3
	Rendement moyen (%)	58	58		95

➡ **Objectifs de qualité de rejet sur l'azote non atteints**

Evaluation de la conformité :

pour les paramètres MES, DCO, DBO ₅ en sortie		MES	DCO	DBO ₅	Total
Objectif de qualité	en concentration (mg/l)	30	125	25	
	en rendement (%)	90	75	70	
Valeur rédhitoires en concentration (mg/l)		85	250	50	
Nombre de bilans avec valeurs rédhitoires en concentration, sur la période		0	0	0	0
Nombre de bilans	ne respectant pas les objectifs de qualité (évalué en automatique)	0	0	0	0
	ne respectant pas les objectifs de qualité, toléré sur un an	0	0	0	

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

➡ **L'usine est conforme**

en cas d'objectif de qualité de rejet sur l'azote ou le phosphore

		NGL	NTK	N-NH ₄	PT
Objectif de qualité, pour la moyenne annuelle	en concentration (mg/l)			15	
	en rendement (%)				
Sur la période (sur tous les bilans effectués)	Concentration moyenne (mg/l)	21,8	21,5	-	0,3
	Rendement moyen (%)	58	58	-	95



Le milieu récepteur n'est ni sensible à l'azote ni au phosphore

3.4. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées ; dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.

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

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

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

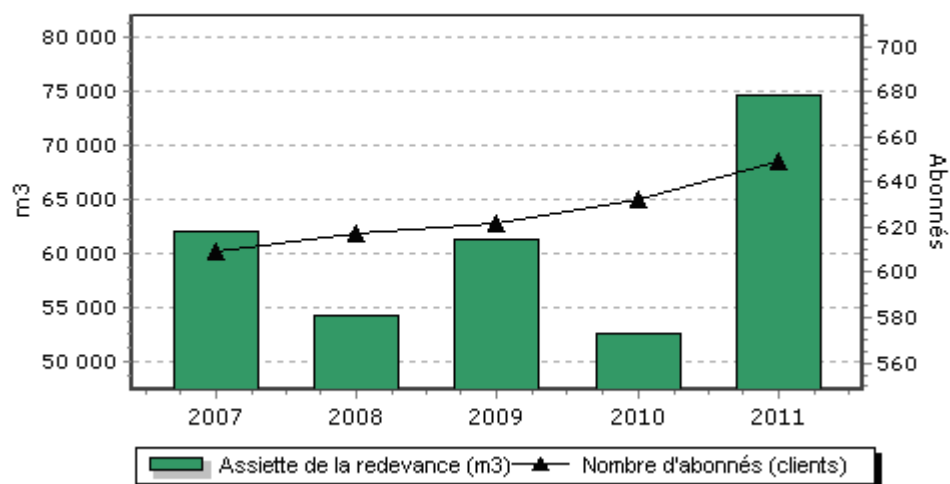
Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis figurent au tableau suivant :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	609	617	622	632	649	2,7%
Abonnés sur le périmètre du service	609	617	622	632	649	2,7%
Assiette de la redevance (m³)	61 982	54 206	61 287	52 664	74 636	41,7%
Effluent collecté sur le périmètre du service	61 982	54 206	61 287	52 664	74 636	41,7%
Assiette de la redevance comptable (volume commercial) (m³)			63 101	51 672	75 000	45,1%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	832	832	916	928	942	1,5%

A partir de l'année 2009, nous faisons figurer l'assiette de la redevance comptable (volume commercial) qui représente le volume facturé corrigé d'une estimation du volume consommé entre la dernière facturation et le 31/12. Ce volume est à rapprocher du chiffre d'affaires comptable. Il est calculé sur 365 jours et sur l'année civile.

La base de calcul du nombre d'habitants desservi a été adaptée conformément au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009.

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



Détail par commune:

SAINT ANDRE LES ALPES	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	832	832	916	928	942	1,5%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	-	-	622	632	649	2,7%
Assiette de la redevance (m ³)	-	-	-	52 664	74 636	41,7%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	-	-	4	3	6	100,0%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	-	55	61	53	80	50,9%
Taux de mutation	7,8 %	9,0 %	9,9 %	8,4 %	12,4 %	47,6%

LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Il porte à la fois sur :

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


LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2011 : 0

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



- Vos urgences n'attendent pas**
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.
Votre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- Vos rendez-vous sont respectés**
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.
Votre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- 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 (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.
Votre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.
- Votre eau est contrôlée régulièrement**
Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.
- Votre facture est expliquée en détail**
Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Votre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.
- Nous installons vos branchements**
Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).
Votre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.
Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.
- Emménagez, votre eau est là**
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.
Votre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.
- Nous nous engageons contre l'exclusion**
Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).


Application de notre garantie Charte Service Client

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en volume de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (sous les 15 jours ouvrés suivant votre commande), avec un maximum de 24 euros.

Les autres pénalités que vous auriez éventuellement dues seront indemnisées dans les conditions habituelles.

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

L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inadaptés, absence d'un client au moment des 15 jours ouvrés d'eau ou défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.





4.

**LA VALORISATION
DES RESSOURCES**

4.1. La protection du milieu naturel

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

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

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

4.2. L'énergie

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

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	117 617	90 346	85 993	88 499	70 426	-20,4%
Usine de dépollution	117 617	89 755	85 318	88 049	69 906	-24,0%
Poste de relèvement	-	591	675	450	520	15,5%

→ La consommation de réactifs

Usine de dépollution	Réactifs (unité)	Quantité	Commentaires
ST ANDRE LES ALPES	Praestol (polymère pour le filtre bande)	120	La quantité est exprimée en Kg par an. La consommation mensuelle de ce réactif est d'environ 10Kg/mois.
ST ANDRE LES ALPES	FeCL3	6 340	La quantité est exprimée en L par an.

4.3. La valorisation des boues et des sous-produits

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

LES BOUES DU TRAITEMENT

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

Volumes par destination :

Boues évacuées

ST ANDRE LES ALPES	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Compostage norme NF	83	11,1	13 %	100 %
Total	83	11,1	13 %	100 %

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Boues évacuées (Tonnes de MS)	15,2	21,1	15,1	19,4	11,1
ST ANDRE LES ALPES	15,2	21,1	15,1	19,4	11,1

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	76	100	100	100	100
ST ANDRE LES ALPES	76	100	100	100	100

LES SOUS-PRODUITS DU TRAITEMENT

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

ST ANDRE LES ALPES

SOUS PRODUITS EVACUES	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m ³)
Station d'épuration	-	-	24
Centre de stockage de déchets ultimes	7	-	-
Autre unité de traitement	-	2	-



5.

**LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

5.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune SAINT ANDRE LES ALPES l'évolution du prix du service de l'assainissement collectif (redevances comprises, mais hors coût du service de l'eau) par m³ et pour 120 m³ [D 102.0], au premier janvier est la suivante :

SAINT ANDRE LES ALPES Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2012	N/N-1
Part délégataire			104,05	108,41	4,19%
Consommation	120	0,9034	104,05	108,41	4,19%
Part collectivité(s)			13,54	13,54	0,00%
Consommation	120	0,1128	13,54	13,54	0,00%
Organismes publics			18,00	18,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
Total € HT			135,59	139,95	3,22%
TVA			7,45	9,80	31,54%
Total TTC			143,04	149,75	4,69%
Prix TTC du service au m³ pour 120 m³			1,19	1,25	5,04%

5.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

5.3. La formation et la sécurité des personnes

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

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau ont accès à des actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement.

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles et les managers de VEOLIA Eau sont évalués au regard des résultats sécurité de l'entité dont ils ont la responsabilité.

HYGIENE-SECURITE-CONDITIONS DE TRAVAIL

L'année 2008 a été, pour le groupe VEOLIA Environnement, l'année de la sécurité. Ce qui constitue le point de départ d'une nouvelle dynamique de la prévention.

Le 22 juin 2008, VEOLIA EAU est signataire de la déclaration de Séoul sur la prévention, la sécurité et la santé au travail, rédigée par le Bureau International du Travail.

Le 09 décembre 2008, VEOLIA a signé un accord cadre sur la prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail, avec les partenaires sociaux. Cet accord a pour objectif de faire encore progresser les résultats dans ces domaines.

Depuis, l'entreprise maintient un niveau élevé en matière de prévention, santé et sécurité.

En 2010, de nouveaux engagements ont été pris par Antoine FREROT, Directeur Général de VEOLIA Environnement et Jean-Michel HERREWYN, Directeur Général de VEOLIA EAU. Ils affirment clairement que les hommes et les femmes qui composent l'entreprise en sont sa première richesse. Il est donc absolument nécessaire de préserver leur intégrité physique et leur capital santé.

Notre action en 2011, sur l'ensemble de la région SUD EST :

Notre démarche de prévention se déploie selon 4 axes:

- Evaluation des risques professionnels
- Esprit Sécurité et Vigilance Partagée
- Formation et sensibilisation
- Contrôles réglementaires des installations et équipements de travail.

De nombreuses campagnes de sensibilisation ont été organisées sur les thèmes : matériel de chantier, travaux à proximité d'ouvrages souterrains, équipements de protection individuelle, espaces confinés, risques électriques, risques chimiques, ...

Une démarche spécifique concernant la prévention des dommages aux ouvrages souterrains a abouti au déploiement d'une procédure pour les travaux urgents avec notamment la transmission des plans de réseaux par e-mail.

En 2011 nous avons effectué :

1510 journées de formation à la sécurité et à la prévention. (+17% par rapport à 2010)

1288 actions de sensibilisation à travers la réalisation de « Minutes Sécurité » (+10%)

1614 audits comportementaux de réalisés sur le terrain (+17%)

Les journées « Management et sécurité » :

Entre 2010 et 2011, l'ensemble des managers de Veolia Eau Sud-est ont suivi une journée de « Management et Sécurité ». Cette formation a pour objectif de faire prendre conscience à chacun qu'il doit être acteur de sa propre sécurité tout en veillant à celle des autres. Grâce au SDIS 06 qui détient une compétence et une expérience unique dans ce domaine, nous avons organisé ces premières journées. Leur principe consiste à mettre les intervenants en situation de stress adaptatif, pour agir sur la mémoire automatique afin d'atteindre le « moi communautaire ». On démarre la journée avec le Citoyen pour la finir avec le Manager, tout en travaillant sur les parallèles entre accidents domestiques et accidents du travail.

La campagne sur les gants de protection :

Nous avons lancé la campagne de sensibilisation et formation sur l'utilisation des bons gants en fonction des risques auxquels peuvent être exposés nos agents. Les mains étant le siège de nombreuses blessures par accident.



Les résultats sur la région SUD EST :

Le nombre des accidents du travail, sur la période 2005 / 2011 a diminué de près de 50%, ainsi que le nombre des jours d'arrêt qui y sont associés sur la même période.

Les actions locales :

Exercices de gestion de crise

Afin d'assurer la préservation des biens et des personnes, nous garantissons la formation et le partage d'expérience au sein du personnel exploitant. L'investissement et la présence de VEOLIA EAU dans les Alpes Maritimes, depuis plusieurs décennies, a permis d'étendre ces échanges d'expériences aux différents acteurs essentiels de l'eau et de l'assainissement : entreprises privées, services de l'état, service départemental d'incendie et de secours, cercle des préventeurs du 06.

Veolia Eau réalise régulièrement des réunions d'échanges, ainsi que des exercices de simulation, comme, par exemple, le 1^{er} juin 2011 avec le service départemental d'incendie et de secours des Alpes Maritimes (SDIS 06) et le personnel de Veolia Eau.



Ce jour là, il s'agissait pour les pompiers d'intervenir au sous-sol de la station, avec simulation d'incendie sur armoire électrique, coupure de l'alimentation électrique, donc arrêt de la ventilation et augmentation des fumées et des gaz toxiques (sulfure d'hydrogène).

Si le SDIS 06 et Veolia Eau s'engagent ensemble et mobilisent leur personnel, c'est pour le partage des valeurs de leurs métiers respectifs afin que l'articulation entre les équipes se fasse aisément s'il y avait une véritable crise !

Déploiement de nouveaux outils sécurité

Suite à plusieurs accidents, dont certains très graves, et à des dommages sur des réseaux enterrés gaz ou électriques lors d'interventions sur les réseaux d'eau et d'assainissement, Veolia Eau a testé et déployé, en 2011, sur les Alpes Maritimes une tronçonneuse à chaîne abrasive conçue pour la découpe des tuyaux métalliques. Avec de nombreux avantages :

- ✓ Nécessite moins de place pour intervenir, donc :
 - des terrassements moins importants et moins gênants pour les riverains
 - une meilleure position de travail pour l'intervenant
- ✓ Triple sécurité : gâchette + poignée + frein stoppant la chaîne en moins de 2 secondes (contre 25 secondes pour une disqueuse)
- ✓ Aucune production d'étincelles donc pas de risque de brûlures, incendie ou explosion.

La recherche continue d'outils toujours plus performants et un personnel formé et habilité, vigilant et compétent a permis une baisse de 60% des dommages sur les ouvrages gaz et électriques enterrés en 2011 par rapport à 2010 sur les Alpes Maritimes.

L'étude d'exposition chronique au H₂S des salariés de l'assainissement

Les effets aigus de l'exposition professionnelle à des concentrations élevées de sulfure d'hydrogène (H₂S) sont bien connus et font l'objet d'une réglementation et d'une surveillance grâce à des détecteurs de gaz fixes et individuels utilisés systématiquement sur les stations d'épuration et lors des interventions en réseau d'assainissement.

La question de l'impact pour les salariés d'une exposition chronique pour des niveaux proches ou inférieurs aux valeurs limites établies reste par contre posée. Les niveaux moyens d'exposition comme les effets sur la santé sont à établir. Il n'existe pas actuellement de consensus scientifique sur les effets à long terme d'une exposition chronique au H₂S et peu d'études sur ce sujet en milieu professionnel, notamment dans le domaine de l'assainissement.

Dans ce contexte, Veolia Environnement Recherche et Innovation et Veolia Eau ont décidé de mener une étude visant à estimer les niveaux moyens d'exposition chronique des salariés intervenant dans le domaine de l'assainissement. Pour ce faire, des campagnes de mesures ont été mises en œuvre grâce à des capteurs H₂S très sensibles (limite de détection de l'ordre de la dizaine de ppb [partie par billion]), spécifiquement développés pour les besoins de l'étude. Ces capteurs ont été portés par les salariés volontaires pendant leur activité de travail à raison d'une semaine en été et d'une semaine en hiver. Les campagnes ont été réalisées sur plusieurs stations d'épuration exploitées par Veolia Eau Sud-est. Parallèlement à ces mesures dites « individuelles », une dizaine de capteurs, identiques aux capteurs individuels, ont été positionnés à proximité des ouvrages de traitement de chaque station étudiée. Ils ont ainsi permis un enregistrement en continu (une mesure par minute 24h/24, pendant les deux semaines de campagne de mesures été et hiver). Les courbes obtenues permettent d'identifier les ouvrages les plus fortement émetteurs d'H₂S et leurs cycles d'émission, incitant ainsi, le cas échéant, à la mise en place de mesures préventives.

Cette étude, la première de ce type à l'échelle nationale, a pour vocation d'évaluer plus précisément l'exposition des salariés de Veolia Eau à l'H₂S et d'anticiper les risques potentiels pour la santé des salariés pour des expositions inférieures aux valeurs limites réglementaires. Par ailleurs, cette démarche s'intègre à l'engagement de responsabilité sociale de Veolia Environnement qui a notamment pour vocation de garantir des conditions de travail respectueuses de la santé et du bien-être de ses salariés.

5.4. L'empreinte environnementale du service

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

Chaque évaluation donne lieu à un plan d'action visant à limiter les impacts et à réduire les empreintes.

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

Le Centre Opérationnel Riviera Côte d'Azur de Veolia Eau Sud-Est s'est engagé depuis 2010 dans une véritable **politique de développement durable** exprimée au travers de projets concrets locaux et axée sur les 5 finalités du Grenelle de l'environnement.

Ces finalités sont illustrées dans ce paragraphe et le prochain au travers des actions suivantes, entreprises par le centre opérationnel :

Finalité 1. La lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère

Par nature, les activités de Veolia Eau impactent les écosystèmes. Limiter l'empreinte de ses activités sur l'environnement est donc un enjeu majeur.

Elévation globale des températures, multiplication des événements climatiques extrêmes (inondations, sécheresses)... Faut de pouvoir maîtriser le climat, Veolia Eau déploie des solutions pour s'adapter aux changements qu'il implique, en gérant, de manière plus respectueuse pour la nature, la ressource en eau et les activités associées à cette gestion.

Contribuer à la réduction des GES

Pour les entreprises et les collectivités, de plus en plus demandeuses de technologies vertes, réduire les émissions de CO2 devient une réelle préoccupation.

Veolia Eau a développé des outils adaptés permettant d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone des services publics d'eau. Le diagnostic est réalisé en utilisant un outil interne au groupe Veolia, baptisé **EC'Eau™** et spécialement adapté à nos métiers de l'eau, il permet d'évaluer l'empreinte carbone des activités de l'eau. Cet outil a été réalisé à partir du Bilan Carbone™ de l'Ademe (v6) et complété par les valeurs préconisées par l'ASTEE* (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement). Il a reçu l'agrément du cabinet Carbone 4⁽¹⁾.

Chaque évaluation donne lieu à des actions visant à limiter les impacts et à réduire les empreintes.

C'est dans cet esprit que plusieurs empreintes carbone d'activités sur l'eau ont été réalisées pour déterminer la quantité de CO2 émise. Véritable outils de mesure de l'impact carbone ce bilan global permet de définir des priorités d'action visant à réduire les émissions de GES.

Réduire les prélèvements d'eau sur le milieu :

- ❖ Améliorer les rendements de réseau d'eau potable.
- ❖ Quantifier les volumes prélevés

Relever le défi énergétique

- ❖ Les activités de Veolia Eau sont peu génératrices d'émissions directes de Gaz à Effets de Serre (GES). En revanche, la sophistication des traitements, rendue nécessaire par l'aggravation des pollutions et l'élévation des standards de qualité, se traduit par une augmentation de l'intensité énergétique du traitement de l'eau.

Dans ce contexte Veolia Eau travaille sur :

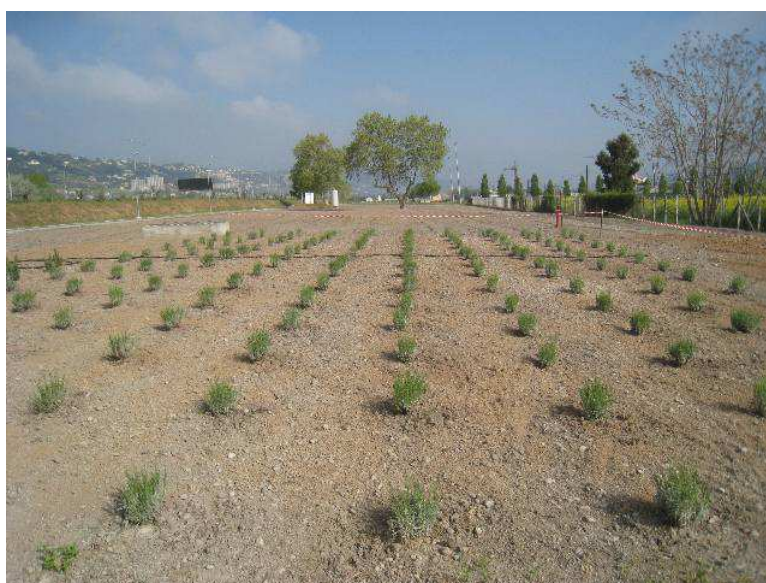
- l'optimisation énergétique des installations : actions sur le pompage, favoriser la production d'eau la moins énergivore, surveiller le process de traitement.
- la production d'énergies renouvelables : optimiser la production d'énergie électrique à partir de microturbines sur le réseau d'eau potable ou l'eau brute, récupérer les calories des eaux usées à l'aide de pompes à chaleur...

Finalité 2. La préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources

Préserver la biodiversité

Veolia Eau relève chaque jour le défi de la protection des écosystèmes en intégrant la prise en compte de la biodiversité dans le cadre de ses activités d'exploitation :

- ❖ **Création de zones de compensation écologiques** sur plusieurs champs captants et sur les installations de production d'eau pour recréer le bol alimentaire des abeilles, dont la raréfaction est une des causes de leur disparition. Ces zones aménagées de plantes et d'arbres mellifères permettent de couvrir sur une longue période les besoins des abeilles tout en agrémentant les espaces.



Plantations de lavandes sur le champ de captage des Prairies à Nice



Plantations de lavandes, romarins et tilleuls sur le champ de captage de Peillon

- ❖ **des zones refuges pour la faune** (oiseaux, chauve-souris, abeilles, insectes...) ont été installées sur certains parcs des installations que nous exploitons.



Nichoir refuge pour mésange bleue

- ❖ **Les abeilles sont de véritables bio-indicateurs.** L'installation, sur plusieurs sites gérés par le centre opérationnel, de ruchers d'observations permettra d'exercer une veille sanitaire assurée par la Ligue de Protection des Abeilles (LPA).



Panneau d'information sur le rôle des abeilles

- ❖ **Adoption de la charte « zéro phyto »** sur les parcs des installations et une gestion écologique des espaces verts des installations.



Désherbage thermique

- ❖ Partenaire local de la qualité des eaux dans le milieu naturel

Nous accompagnons les collectivités dans leur gestion active de la qualité des eaux naturelles (eaux de baignade, rivières etc...) par :

☞ La mise en place de dispositifs de mesure et d'analyse selon une méthode rapide dénommée Coliplage[®], permettant :

- de s'assurer de la permanence de la qualité des eaux de baignade durant la saison estivale, à partir d'analyses réalisées quotidiennement
- de s'assurer de la qualité des eaux de rivière par un suivi à fréquence définie.

Sa précision est satisfaisante vis-à-vis de la méthode normalisée utilisée par les ARS (aux écarts des protocoles analytiques près). Elle constitue donc un indicateur pertinent pour la connaissance en 'temps quasi réel' de la qualité sanitaire des eaux de baignade.

Son plein usage s'insère dans un plan de gestion de la qualité des eaux de baignade pouvant conduire, le cas échéant, à une interdiction temporaire de la baignade par la collectivité utilisatrice.

En maîtrisant au mieux les risques sanitaires liés à la baignade, la collectivité conforte son développement économique, aussi bien à court qu'à long terme. La gestion active de la qualité des eaux permet également plus de visibilité et de transparence dans la communication aux usagers de la plage.

Les opérations de communication de cette gestion active sont particulièrement appréciées par le grand public en période estivale.



☞ La possibilité de nettoyer les eaux de baignade avec des bateaux dépollueurs spécialisés pour récupérer les macrodéchets ainsi que réaliser une aération des eaux.

Veolia Eau assure depuis trente cinq ans des prestations de dépollution des plans d'eau marins, le long du littoral du département des Alpes Maritimes.

Dans les ports, nos bateaux pratiquent l'aération par injection de micro-bulles, l'eutrophisation a été très nettement limitée, voire éliminée, et ses conséquences éradiquées.

De plus, lorsqu'une pollution est détectée, tous les moyens de dépollution peuvent être mis en œuvre, notamment la pose de barrages adsorbants et de feuilles absorbantes.

A cet effet, plusieurs types de bateaux dépollueurs ont été imaginés, construits et développés en collaboration avec des sociétés spécialisées afin de répondre aux souhaits des Collectivités.



5.5. Les relations avec les parties prenantes

Entreprise multi-locale, VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.

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

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

Finalité 3. La cohésion sociale et solidarité entre territoires et entre générations

Sensibiliser le public et les nouvelles générations

- ❖ Visite de l'usine de Super Rimiez à Nice

L'usine de production d'eau de Super Rimiez à Nice a été visitée par 1090 visiteurs en 2011, répondant ainsi à une demande de plus en plus croissante d'un public averti ou non (élus, élèves collégiens, étudiants, particuliers, associations...).

La visite de l'usine de Super Rimiez est désormais intégrée dans le passeport Eco'lier de la maison de l'environnement de la ville de Nice. A chaque saison scolaire un peu moins de 1000 élèves primaires niçois vont être sensibilisés sur le patrimoine niçois de l'eau, ainsi que sur le traitement et au bon usage de cette ressource si précieuse.



Panneau d'accueil à l'entrée de l'usine de Super Rimiez

Veolia a procédé à un nouvel aménagement de la salle de conférence de l'usine permettant de recevoir dans de bonnes conditions le public lors des visites.

- ❖ Sensibilisation à la biodiversité :

Plusieurs circuits de sensibilisation à l'environnement et la biodiversité ont été mis en place sur certaines installations (Nice, Carros...).



Un des panneaux d'information sur la biodiversité du parc de l'usine de Super Rimiez

❖ Partenariats locaux de sensibilisation du public

Au travers de ses partenariats Veolia participe à plusieurs manifestations de sensibilisation du public :

- Fête Haut et Moyen pays de Vence
- Journée de l'écocitoyenneté du 2 avril 2011 à la maison de l'environnement de la ville de Nice



Stand Veolia Eau le 2 avril 2011

- L'organisation et l'animation de journées développement durable pour les élèves



Sensibilisation à l'utilité des plantes mellifères avec la Ligue de Protection des Abeilles

Finalité 4. L'épanouissement de tous les êtres humains

Favoriser le développement des collaborateurs :

Veolia Eau, associée aux autres divisions du groupe (Transports, Déchets, Energie) a créé un « Campus méditerranée » basé à la Ciotat, visant à proposer des programmes de formations continues à nos salariés dans le cadre notamment de contrats d'apprentissages et également dans le but d'offrir des formations diplômantes spécialisées dans les métiers de l'environnement.

Les formations sont définies annuellement dans le cadre d'un entretien individuel avec le supérieur hiérarchique où les besoins du salarié et du poste occupé sont identifiés et proposés au programme annuel.

De plus, des parcours internes de formation sont proposés à des salariés afin d'accompagner une évolution de carrière, dans le cadre de Parcours Interne Qualifiant (PIQ).

Nous agissons pour l'emploi par le recours à la sous-traitance locale et le recrutement, dans le cadre de l'opération « Veolia Compétences », de jeunes en apprentissage qui sont ensuite intégrés à nos équipes locales. Chaque apprenti est encadré par un maître de stage qui l'accompagne dans son parcours professionnel, et bénéficie d'un cursus de formation (initiale, puis continue) dans nos structures dédiées, les Campus Veolia Environnement.



Campus Veolia Environnement

La Fondation Veolia Environnement :

Depuis sa création en 2004, la Fondation d'entreprise Veolia Environnement a soutenu plus de 600 projets de développement durable, avec un budget de cinq millions d'euros. Chaque projet est parrainé par un collaborateur du Groupe.



Elle aide des projets concourant au développement durable avec comme priorité la solidarité, l'insertion professionnelle et l'environnement, en France ou à l'étranger.

L'action de la Fondation comporte deux composantes complémentaires :

- Le mécénat financier, en faveur de projets souvent portés par des associations qui interviennent dans l'un des trois domaines précités;
- Le mécénat de compétences, qui s'exprime particulièrement dans des situations humanitaires d'urgence ou d'aide au développement, à travers une équipe dédiée, « Veoliaforce ».



Favoriser l'insertion :

Nous mettons en place une communication et des moyens spécifiques pour l'insertion des jeunes sans qualification et des travailleurs handicapés, notamment à travers la « Mission Handicap de Veolia Eau ».

❖ Les personnes en situation d'handicap

Veolia Eau s'est engagé depuis plusieurs années dans différentes démarches à caractère social et parmi lesquelles on peut citer :

- Accord Handicap 2010- 2012.
- Accord sur l'emploi des séniors
- Label sur la diversité obtenu en Juillet 2010 couronnant nos engagements en faveur de la prévention des discriminations, de l'égalité des chances et de la promotion de la diversité.



Favoriser l'emploi des handicapés est une préoccupation importante pour Veolia Eau engagée depuis plusieurs années sur ce sujet. Nous collaborons régulièrement avec des ESAT (Etablissement de Service d'Aide par le Travail) pour la réalisation d'un certain nombre d'activités sous la forme d'immersion dans nos équipes ou de sous-traitance directe.

Au travers de sa charte de la diversité, les axes de développement pour 2011 et 2012, sont les suivants :

- Communication et sensibilisation pour encourager les collaborateurs souffrant d'un handicap à se déclarer travailleur handicapé ;
- Favoriser les cas de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ;
- Développement de l'activité avec les ESAT/EA (Etablissement et Service d'Aide par le Travail/Entreprise adaptée).

Dans le cadre de nos contrats, nous mettons aujourd'hui en œuvre des partenariats avec des associations de réinsertions de personnes handicapées ou en grande difficulté sociale, et notamment pour les missions suivantes :

- Entretien espaces verts
- Hôtellerie restauration
- Publipostage
- Plateaux repas
- Travail à façon
-

❖ Les personnes en situation d'exclusion sociale et scolaire

Veolia Eau participe à la lutte contre l'exclusion en proposant un ensemble d'initiatives économiques à finalité sociale qui contribuent à la construction d'une nouvelle façon de vivre et de penser l'économie au travers de projets réalisés par des populations sensibles.

Ces initiatives font intervenir différentes associations et organismes locaux qui œuvrent dans le domaine social auprès de personnes en situation difficile. Elles illustrent un véritable engagement dans notre soutien à l'économie solidaire.

Pour encourager les chances de chacun, plusieurs projets ont été réalisés ou sont en cours. Ils sont menés avec différentes associations ou organismes locaux d'insertion visant à favoriser l'insertion par l'activité de personnes issues de tous les milieux en situation précaire et/ou sociale difficile.

Quelques exemples :

- Récolte d'olives sur les terrains des installations que nous gérons au travers de chantiers d'insertion et production d'huile d'olives destinée à des commerces sociaux locaux (association Arbre) ;



- Mise en place de potager solidaire destiné aux commerces sociaux et associations de lutte contre l'exclusion (association ARBRE, DIALOGUE, Armée du Salut);
- Réalisation de panneaux d'information en mosaïque aux travers d'ateliers d'art-thérapie (association Mosaïcité) ;

L'association Mosaïcités créée en 2004 à Nice promeut la réhabilitation des lieux de vie dans les quartiers, en permettant une réinsertion sociale et/ou professionnelle aux personnes en difficulté ou en situation d'exclusion, tout en développant les courants de solidarité, de vie sociale et de civisme afin de permettre le développement culturel, artistique et social des habitants.

Mosaïcités accompagne des personnes engagées dans un parcours d'insertion professionnelle à travers son chantier d'insertion. Ses 8 salariés, femmes et hommes de 18 à 50 ans engagés dans un projet professionnel, réalisent des décors en mosaïque sur mesure pour des clients publics ou privés.

Il ne s'agit pas de transformer ces personnes en mosaïstes, mais de se servir de la mosaïque véritable art-thérapie comme un support de redynamisation sociale.



Atelier de mosaïque pour le panneau sur le canal de la Vésubie



6.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

(CARE, produits, patrimoine et renouvellement)

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

→ Le CARE

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

VEOLIA Eau - REGION 04

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Assainissement

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2011

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : C4431

Saint André les Alpes : Service de l'assainissement

LIBELLE	2010	2011	Ecart en %
PRODUITS	76 883	83 967	9,21 %
Exploitation du service	61 986	66 978	
Collectivités et autres organismes publics	14 897	16 989	
CHARGES	122 880	109 035	-11,27 %
Personnel	23 774	32 375	
Energie électrique	8 123	7 174	
Produits de traitement	2 762	2 294	
Analyses		186	
Sous-traitance, matières et fournitures	63 854	32 591	
Impôts locaux et taxes	289	866	
Autres dépenses d'exploitation			
Télécommunication, poste et télégestion		878	
Engins et véhicules		2 070	
Informatique		901	
Assurances		291	
Locaux		1 300	
Autres	11	467	
Contribution des services centraux et recherche	620	1 783	
Collectivités et autres organismes publics	14 897	16 989	
Charges relatives aux renouvellements	7 516	8 665	
Pour garantie de continuité du service			
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	1 034	205	
RESULTAT AVANT IMPOT	-45 997	-25 068	45,50 %
RESULTAT	-45 997	-25 068	45,50 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

→ **L'état détaillé des produits**

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

VEOLIA Eau - REGION 04

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Assainissement

Etat détaillé des produits (1)
Année 2011

Collectivité : C4431

Saint André les Alpes : Service de l'assainissement

LIBELLE	2010	2011	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	61 986	66 978	8,05 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	62 461	66 000	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-474	977	
Exploitation du service	61 986	66 978	8,05 %
Produits : part de la collectivité contractante	8 162	8 530	4,51 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	8 274	8 485	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-112	45	
Redevance Modernisation réseau	6 735	8 459	25,59 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	6 845	8 169	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-110	290	
Collectivités et autres organismes publics	14 897	16 989	14,04 %

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA).

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimales, le total des produits ci-dessus peut être différent à quelques euros près du total des produits inscrits sur le compte annuel de résultat de l'exploitation.

6.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ 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.

Le montant des renouvellement en 2011 est de : **8 665€**

Le détail des opérations réalisées est présenté ci-dessous :

- Le préleveur de sortie ;
- Le groupe n°1 poste de relèvement entrée STEP ;
- Le clapet du surpresseur n°1.

6.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ *Régularisations de TVA*

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

- 💧 Le nouvel exploitant est redevable de la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- 💧 Le nouvel exploitant n'est pas redevable de 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.

→ *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

¹ art. 216^{bis} et suivants du Code Général des Impôts

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

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.

→ **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. 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.

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

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

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

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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

6.5. La couverture des risques

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes en annexe au présent rapport.

Elles ont vocation à couvrir la responsabilité de Veolia Eau qui pourrait être engagée au titre de l'exploitation même du service qui lui est confiée par le contrat de délégation de service public.

Par ailleurs, la collectivité conserve de son côté la responsabilité liée à la propriété de ses ouvrages. En conséquence, il lui appartient de souscrire les polices d'assurance de nature à couvrir les risques liés à l'existence des ouvrages.

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes en annexe au présent rapport.

Elles ont vocation à couvrir la responsabilité de Veolia Eau qui pourrait être engagée au titre de l'exploitation même du service qui lui est confiée par le contrat de délégation de service public.

Par ailleurs, la collectivité conserve de son côté la responsabilité liée à la propriété de ses ouvrages. En conséquence, il lui appartient de souscrire les polices d'assurance de nature à couvrir les risques liés à l'existence des ouvrages.



7.

ANNEXES

7.1. Le bilan de conformité détaillé par usine

ST ANDRE LES ALPES

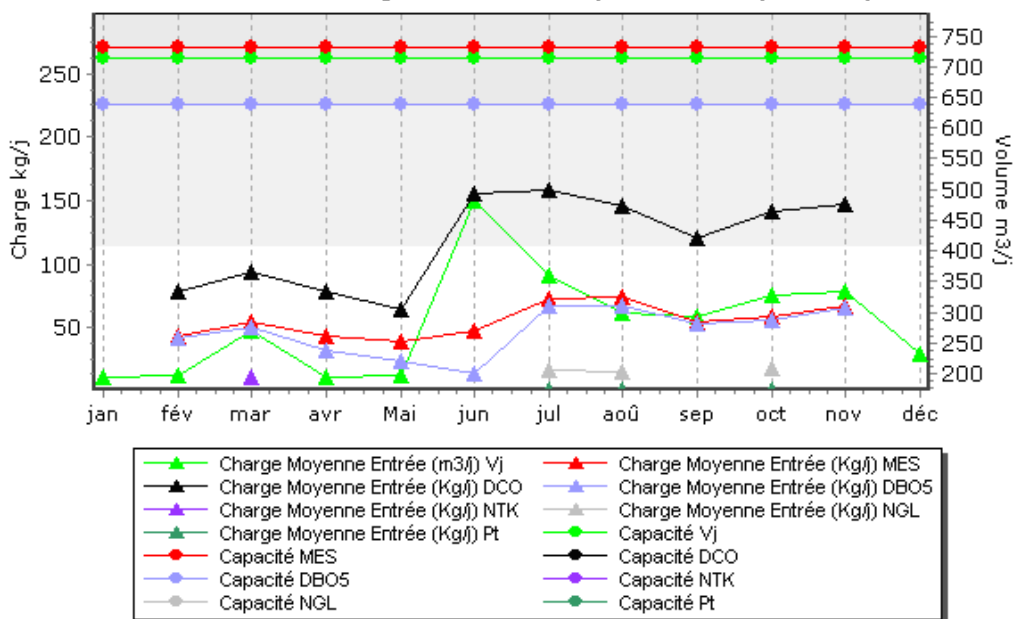
Adéquation des capacités usines aux charges reçues

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

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Charge (m3/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans	Charge (kg/j)	HDTG/ bilans
janvier	194	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -
février	196	0 / 1	43	0 / 1	79	0 / 1	42	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
mars	269	0 / 1	55	0 / 1	94	0 / 1	51	0 / 1	12,1	- / 1	-	- / -	-	- / -
avril	193	0 / 1	44	0 / 1	78	0 / 1	32	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
mai	197	0 / 1	39	0 / 1	64	0 / 1	24	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
juin	483	0 / 1	48	0 / 1	155	0 / 1	14	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
juillet	359	0 / 2	73	0 / 2	159	0 / 2	67	0 / 2	17,2	0 / 1	17,3	- / -	2,0	0 / 1
août	298	0 / 2	75	0 / 2	146	0 / 2	67	0 / 2	15,5	0 / 1	15,6	- / -	1,8	0 / 1
septembre	292	0 / 1	55	0 / 1	120	0 / 1	53	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
octobre	328	0 / 1	59	0 / 1	141	0 / 1	56	0 / 1	18,4	0 / 1	18,5	- / -	2,2	0 / 1
novembre	332	0 / 1	68	0 / 1	147	0 / 1	66	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
décembre	233	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -

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

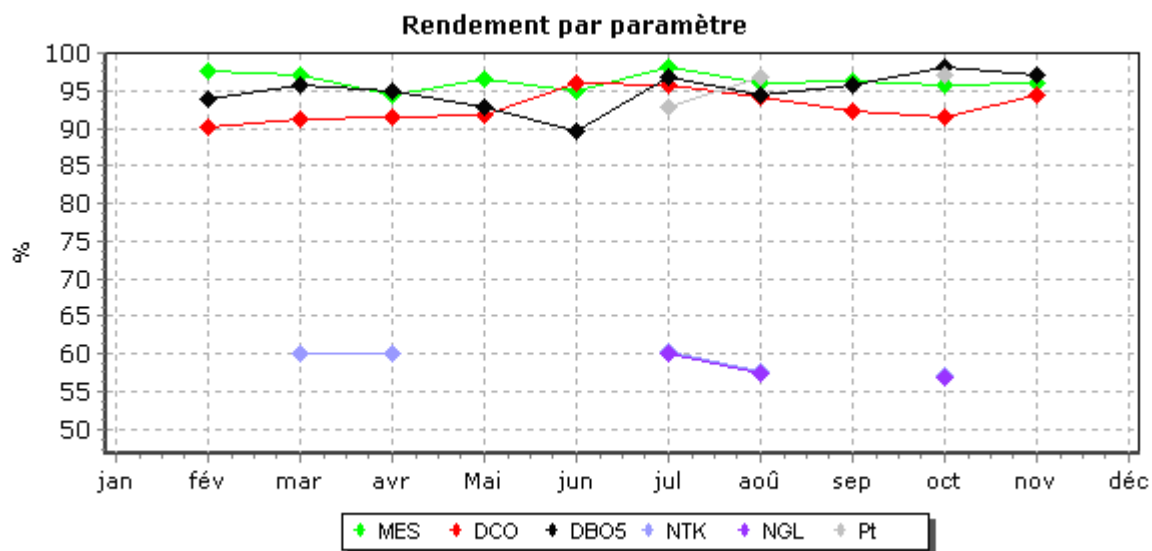
Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires



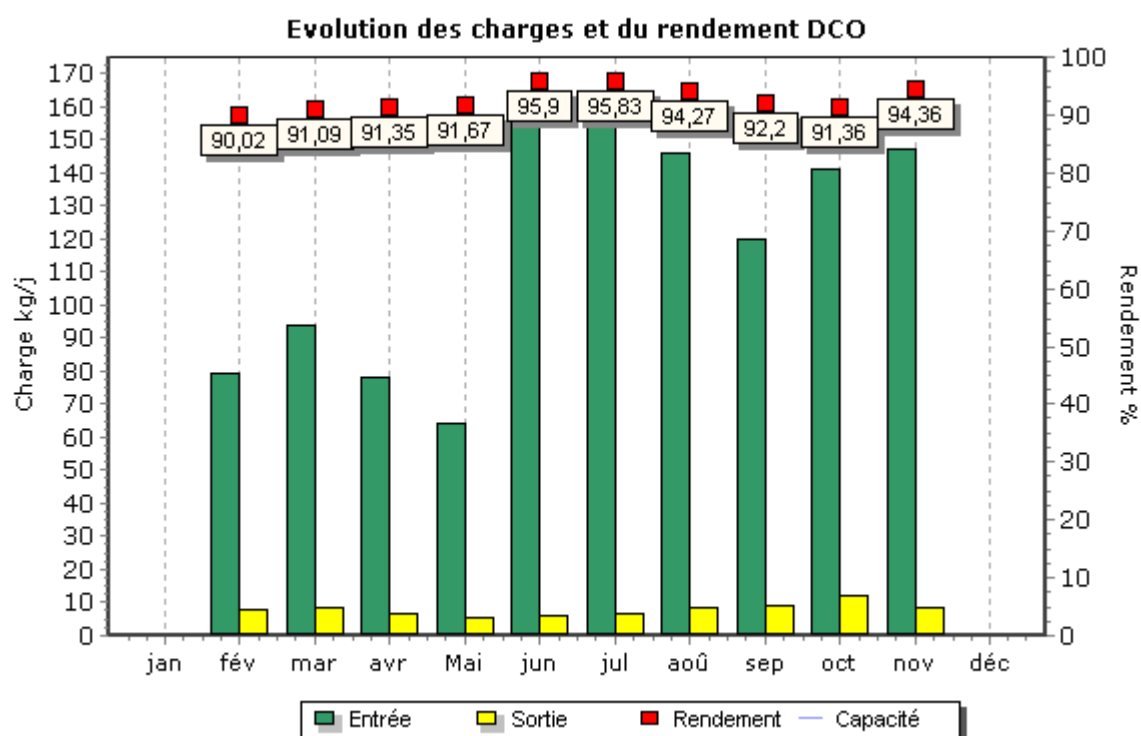
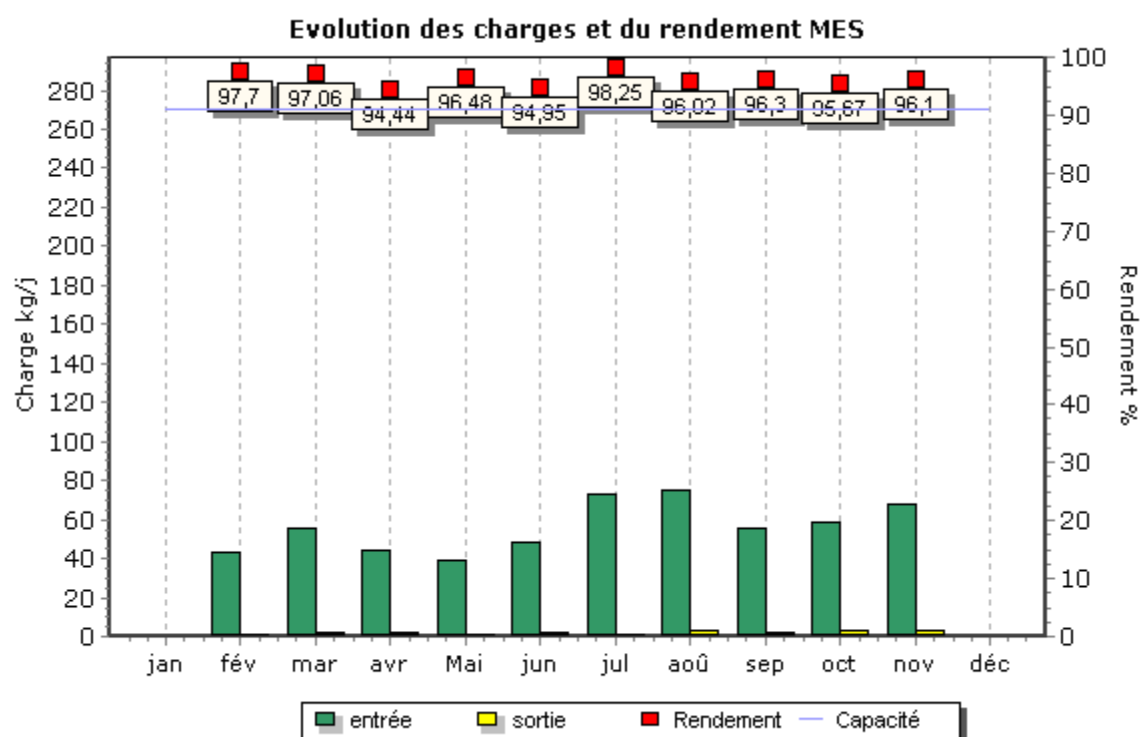
Rendement épuratoire et qualité du rejet dans le milieu naturel

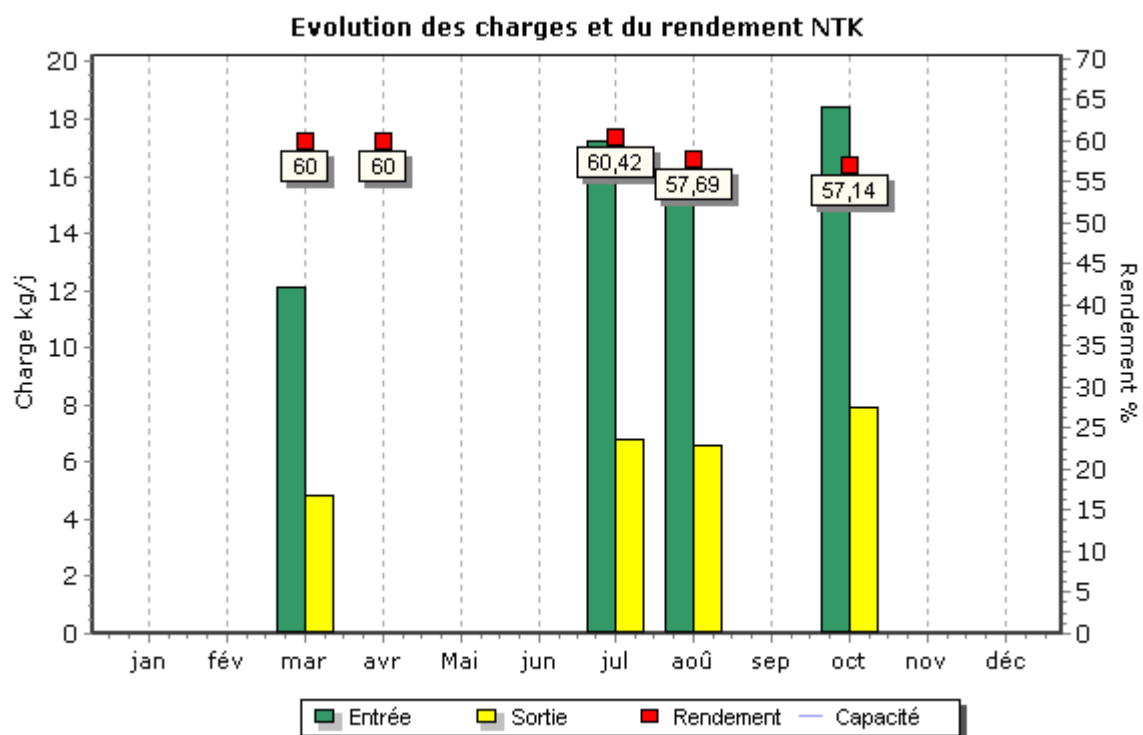
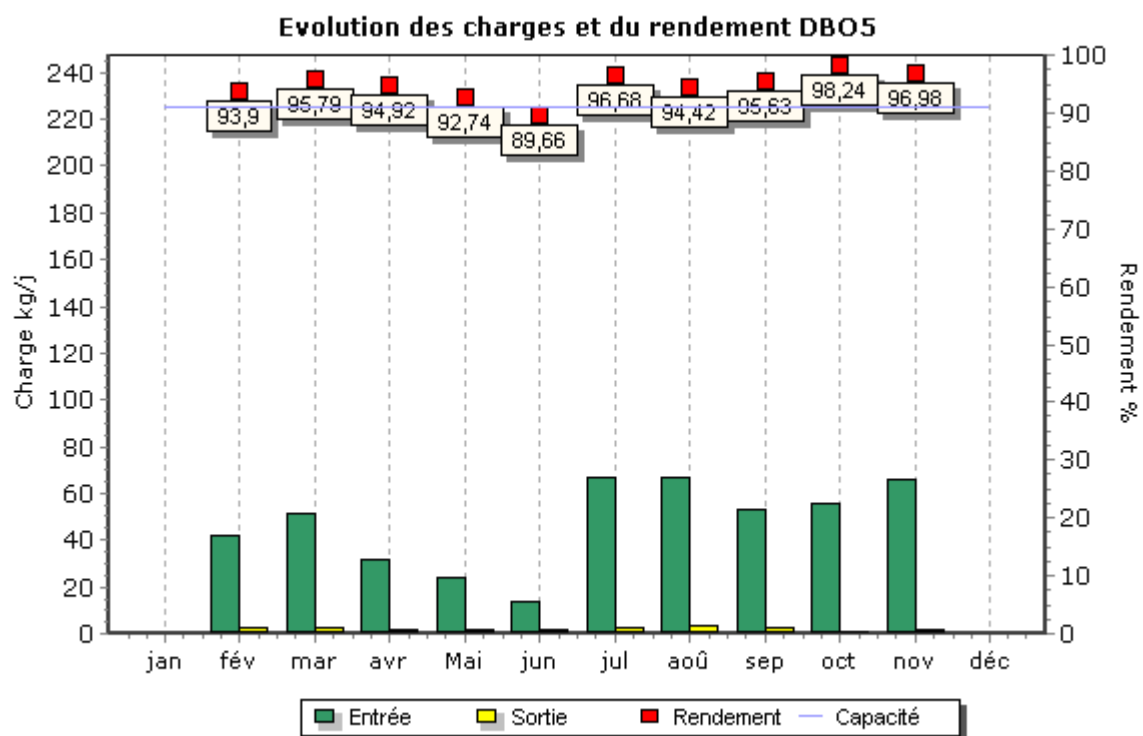
Les charges en sortie et les rendements moyens mensuels sont présentés dans le tableau ci-dessous :

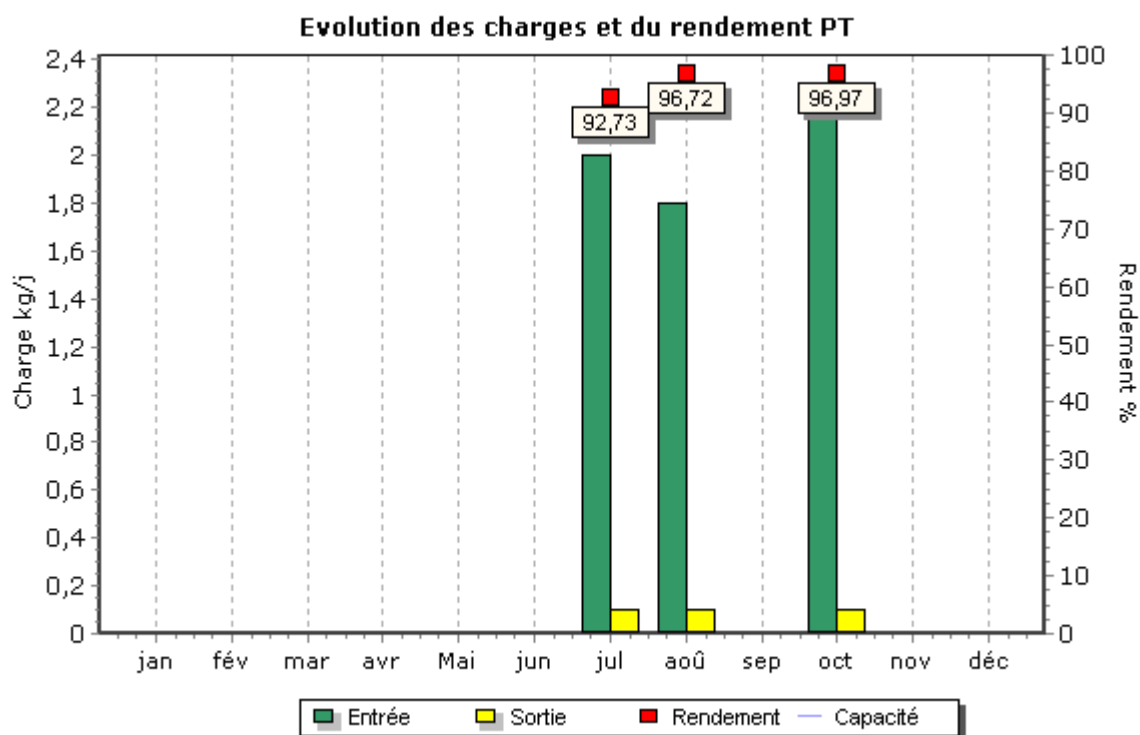
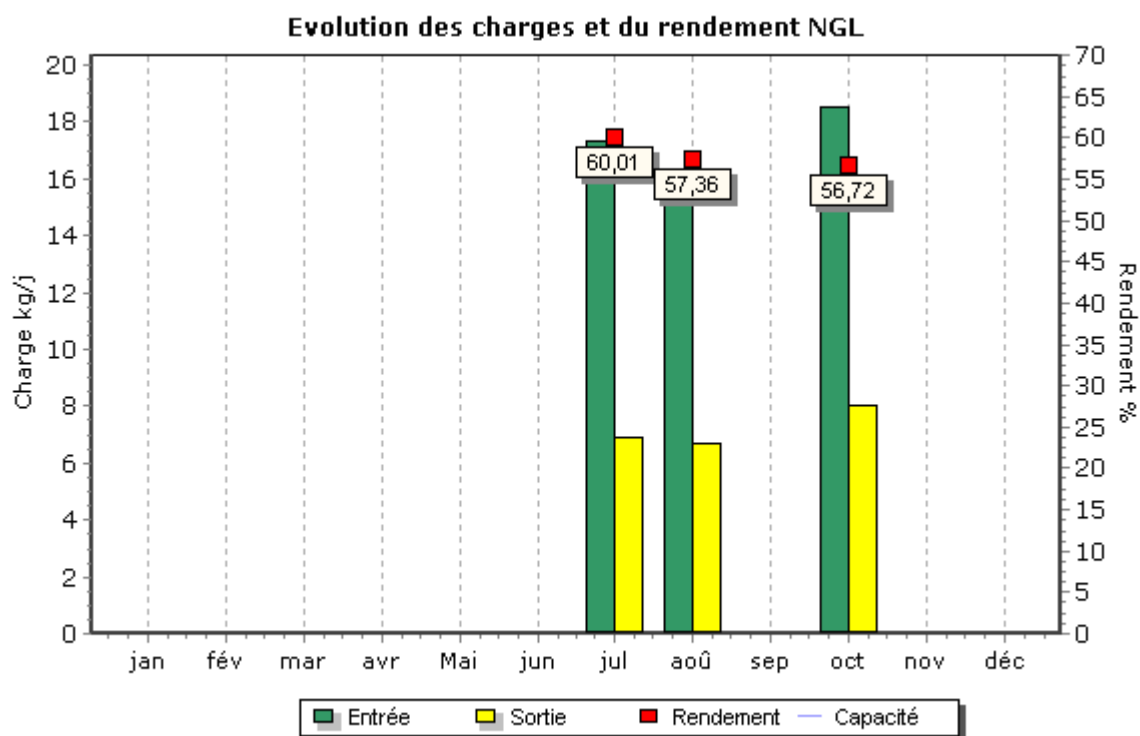
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
février	1	97,70	8	90,02	3	93,90	-	-	-	-	-	-
mars	2	97,06	8	91,09	2	95,79	5	60,00	-	-	-	-
avril	2	94,44	7	91,35	2	94,92		60,00	-	-	-	-
mai	1	96,48	5	91,67	2	92,74	-	-	-	-	-	-
juin	2	94,95	6	95,90	2	89,66	-	-	-	-	-	-
juillet	1	98,25	7	95,83	2	96,68	7	60,42	7	60,01	0	92,73
août	3	96,02	8	94,27	4	94,42	7	57,69	7	57,36	0	96,72
septembre	2	96,30	9	92,20	2	95,63	-	-	-	-	-	-
octobre	3	95,67	12	91,36	1	98,24	8	57,14	8	56,72	0	96,97
novembre	3	96,10	8	94,36	2	96,98	-	-	-	-	-	-
décembre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



Evolution des charges et du rendement par paramètre







7.2. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du 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 2011 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

L'organisation de la Société **Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux** sein de la Région **Sud-Est** 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** 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 **Sud-Est** de Veolia Eau, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE régional un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, bureau d'étude technique, service achats...).

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

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

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

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

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

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.

Par ailleurs, l'évolution du système d'information de gestion clientèle et de facturation a permis à la société d'adopter une traduction comptable plus claire des produits facturés pour le compte d'un autre délégataire.

La Société **Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux** est délégataire d'un certain nombre de contrats de distribution d'eau pour lesquels l'assainissement a été concédé à un autre délégataire, la Société étant chargée de facturer les clients pour leurs consommations eau et assainissement et de reverser au délégataire assainissement la part lui revenant. Dans cette situation, les produits constatés pour le compte de l'autre délégataire étaient jusqu'en 2010, constatés en produits sur la ligne « Collectivités et autres organismes publics » du CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau. En contrepartie, une charge de même montant était comptabilisée sous la rubrique « Collectivités et autres organismes publics ».

A compter du 1er janvier 2011, les produits constatés pour le compte d'un autre délégataire sont enregistrés directement dans un compte de tiers au bilan de la Société; ils ne transitent par conséquent plus ni en produits ni en charges dans le CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau ; ce changement de présentation n'a donc aucun impact sur le résultat des CARE concernés.

Les modifications apportées au système d'information ne permettent pas de déterminer l'impact de ce changement de présentation société par société et contrat par contrat mais son effet sur les produits et les charges peut toutefois être visualisé en se reportant à l'annexe détaillée des produits, dont les lignes suivantes dans la rubrique « Collectivités et autres organismes publics » sont potentiellement concernées en pareil cas :

- Produits : part de la collectivité contractante
- Produits perçus pour tiers
- Redevance Modernisation réseau
- Autres produits de la collectivité contractante

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 au service selon le périmètre de l'assiette.

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

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assurer à ses frais,

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

sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation³, 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 cours⁴.

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

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

³ L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :

- le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;
- la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

⁴ Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, 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 1990.

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

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, 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.

- 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'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

- 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 »...).

- Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du

déléataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

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 2011 (36,10%) correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), majoré des contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant globalement 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 : services centraux, directions régionales, centres opérationnels, agences, services (et sous services le cas échéant) ; le service (ou le sous-service le cas échéant) correspond à l'entité de base et comprend, en général, plusieurs contrats.

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

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

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

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

🔥 A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais de production d'eau d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

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 2011 au titre de l'exercice 2010.

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 2011 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2012.

→ Avis des commissaires aux comptes

La Société a demandé à son Commissaire aux Comptes d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE.

Ce document est actuellement en cours de signature. Il pourra vous être envoyé ultérieurement sur simple demande.

7.3. Les nouveaux textes réglementaires

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

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Transmission du fichier des abonnés à l'échéance du contrat*⁵

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

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

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

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

→ *Augmentation du tarif « biogaz »*⁷

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

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

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

Une contribution volontaire des services d'eau et d'assainissement -communes, établissements publics de coopération intercommunale, syndicats mixtes -au Fonds de solidarité logement (FSL) est créée, au plus égale à 0,5 % des montants HT des redevances d'eau et d'assainissement perçues ; Elle financera des aides en faveur des personnes en situation de précarité résidant en France, sans discrimination entre les usagers, qu'ils soient abonnés directs ou non (immeubles collectifs

⁵ Les délégataires de services d'eau et d'assainissement dont le contrat arrive à échéance d'ici le 22 juin 2012 ont jusqu'au 29 février 2012 pour satisfaire à leur obligation de transmission du fichier des abonnés.

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

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

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

d'habitation) des services de l'eau et de l'assainissement. Les aides sont toujours attribuées sur décision du FSL après notification de la demande d'aide au maire et au CCAS.

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

→ *Un rapport « développement durable » pour les collectivités territoriales importantes*⁹

Les collectivités territoriales – dont les communes et EPCI à fiscalité propre de plus de 50 000 habitants- doivent élaborer, dès la préparation des budgets pour 2012, un rapport sur leur situation en matière de développement durable. A ce titre, elles doivent en particulier établir la situation des services d'eau et d'assainissement en matière de développement durable. VE-CGE répond aux objectifs fixés par ce texte au travers des rapports annuels du délégataire (RAD). Si le rapport ne donne pas lieu à un débat ou un vote, il doit faire l'objet d'une présentation à l'organe délibérant, qui sera attestée par une délibération spécifique. Cette délibération, comme le budget, est ensuite transmise au Préfet.

→ *Bilan carbone*¹⁰

Les collectivités territoriales de plus de 50 000 habitants doivent faire le point chaque année sur les émissions « carbone », directes ou indirectes, et mettre en place un plan d'action sur trois ans visant à réduire ces émissions. Le 1er bilan des émissions de GES doit être transmis au plus tard le 31 décembre 2012.

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

→ *Changement climatique & gestion de l'eau*

Le "Plan national d'adaptation au changement climatique" (PNACC)¹¹, qui part de l'hypothèse d'une hausse moyenne des températures d'au moins 2° centigrades d'ici 2100, prévoit la prise en compte systématique du changement climatique dans les contrats de DSP.

Pour réduire de 20% la consommation d'eau d'ici 2020, il est prévu notamment de mettre en œuvre des programmes d'aide à la récupération des eaux de pluie, des eaux usées et de détection et réduction des fuites.

⁹ Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relatif au rapport sur la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales ; Circulaire du 3 août 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

¹⁰ Décret n° 2011-829 du 11 juillet 2011 relatif au bilan des émissions de gaz à effet de serre et au plan climat-énergie territorial. Arrêté du 24 août 2011 relatif aux gaz à effet de serre couverts par les bilans d'émissions de gaz à effet de serre.

¹¹ Présenté le 20 juillet 2011 ; consultable sur www.ecologie.gouv.fr

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

Les dispositions visant à assurer la sécurité à proximité des réseaux, à réduire les dommages causés aux réseaux et à la continuité du service lors de travaux effectués dans leur voisinage, entreront en vigueur, pour l'essentiel, au 1er juillet 2012¹². Ces dispositions imposent des obligations nouvelles aux collectivités et aux exploitants délégataires.

En outre, les exploitants de réseaux de transport et de distribution soumis au versement des redevances perçues par l'Ineris pour la création et l'exploitation du guichet unique référençant leurs ouvrages en vue de prévenir leur endommagement sont soumis à des obligations déclaratives à compter du 1er janvier 2012¹³. La mise en œuvre du téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) est prévue en mars 2012, et les sanctions entrent en application en juillet 2012. VEOLIA Eau met tout en œuvre pour être en conformité avec la nouvelle réglementation.

→ *Service public des eaux pluviales*

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

En outre, les autorisations d'urbanisme ne peuvent plus s'opposer à l'utilisation de certains matériaux, procédés, ou la mise en place de dispositifs écologiquement performants, comme les équipements de récupération d'eaux de pluie, sauf dans certains secteurs protégés ou délimités par la collectivité territoriale¹⁵. Il faut toutefois que certains de ces dispositifs correspondent aux besoins de la consommation domestique des occupants de l'immeuble ou de la partie d'immeuble concernée par les travaux.

→ *Partage de données géographiques*¹⁶

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

¹² Décret n° 2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution

¹³ Décret n° 2011-762 du 28 juin 2011 fixant les modalités d'application de l'article L. 554-5 du code de l'environnement

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

¹⁵ Décret n° 2011-830 du 12 juillet 2011 pris pour l'application des articles L. 111-6-2, L.128-1 et L. 128-2 du code de l'urbanisme.

¹⁶ Décret n° 2011-494 du 5 mai 2011 pris en application des articles L. 127-8 et L. 127-9 du code de l'environnement.

→ *Redevances des agences de l'eau*¹⁷

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

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

EAUX USEES & DECHETS

→ *Gestion des déchets & bio-déchets*¹⁸

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

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

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

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

¹⁷ Décret n° 2011-336 du 29 mars 2011 relatif aux redevances des agences de l'eau et aux modalités de déclaration et de recouvrement de certaines de ces redevances. Arrêté du 16 mars 2011 modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 modifié relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte. Décret n° 2011-529 du 16 mai 2011 désignant l'agence de l'eau chargée de l'établissement du titre de recettes et du recouvrement de la redevance pour protection du milieu aquatique et l'agence de l'eau chargée des mêmes opérations pour la redevance pour pollutions diffuses.

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

→ *Prévention des risques sanitaires*

Les paramètres de surveillance de la qualité de l'eau auxquels toute personne publique ou privée responsable d'une production ou d'une distribution d'eau au public en vue de l'alimentation humaine a l'obligation de se soumettre sont modifiés¹⁹.

Afin de poursuivre la mise en œuvre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB), lancé le 6 février 2008, les préfets sont invités à poursuivre les investigations et effectuer des plans d'échantillonnages complémentaires directement dans les milieux aquatiques²⁰. Lorsque les résultats des analyses mettent en évidence une contamination en dioxines et PCB de certaines espèces de poissons indicatrices, ou que les données ne sont pas jugées suffisantes pour une interprétation sanitaire définitive, un arrêté d'interdiction de pêche et/ou de consommation doit être pris.

Le plan national sur les résidus de médicaments dans les eaux²¹ a pour objectif de mieux connaître les risques et mieux prévenir la dispersion des résidus provenant principalement de nos urines et des déjections des animaux d'élevage, et rejoignant les réseaux d'eaux usées ou directement le milieu naturel. Il se traduira, outre une surveillance renforcée des molécules, par des « mesures préventives de gestion des résidus de médicaments le plus en amont possible dans le cycle de l'eau ». Ce plan s'inscrit notamment dans le plan d'action national contre la pollution des milieux aquatiques par les micropolluants.

En revanche, l'assouplissement des conditions d'épandage des effluents d'élevage²² – avec une limite maximale s'élevant à 170 kg d'azote par hectare de "surface agricole utile", alors que la référence précédente était la "surface potentiellement épandable" – devrait entraîner un surcroît d'azote dans les eaux.

→ *Eaux de baignade, milieu marin*

L'objectif du bon état écologique du milieu marin en 2020 est fixé par le plan d'action pour le milieu marin (PAMM)²³.

Le contrôle de la qualité des eaux de baignade est modifié, notamment en Outre- Mer, pour satisfaire aux exigences européennes. En outre, les agences régionales de santé (ARS) exercent désormais les missions des anciennes DRASS et DDASS en ce qui concerne le contrôle de la qualité des eaux de baignade²⁴.

¹⁹ Arrêté du 29 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement ; voir également arrêté du 28 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement.

²⁰ Circulaire du 7 juillet 2011 relative aux modalités de mise en œuvre par les préfets des mesures de gestion dans le cadre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB).

²¹ adopté le 30 mai 2011

²² Décret n° 2011-1257 du 10 octobre 2011 relatif aux programmes d'actions à mettre en œuvre en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

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

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

→ *Gouvernance de l'eau*

Les comités régionaux « trames verte & bleue »²⁵ veillent notamment, en lien avec le comité de bassin, à la prise en compte des éléments pertinents des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) dans le schéma régional de cohérence écologique. Le comité national « trames verte & bleue »²⁶, peut émettre toute recommandation en vue d'améliorer la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques à l'occasion de la révision de chacun des schémas régionaux de cohérence écologique.

Les associations de protection de l'environnement, pour prendre part au débat qui se déroule dans le cadre des instances consultatives (ex : comité national de l'eau, comités de bassin, comités régionaux trames verte et bleue, conseils départementaux de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques) ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable, doivent répondre à certains critères et respecter certaines règles²⁷. Par leurs statuts ou leur financement, elles doivent être indépendantes des pouvoirs publics, syndicats, intérêts professionnels.

Afin de faciliter l'adoption des schémas de gestion et d'aménagement des eaux (SAGE), les préfets peuvent saisir la Commission locale de l'eau (CLE) sur les demandes d'autorisation ICPE²⁸ dont les activités pourraient avoir un impact sur la ressource.

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

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

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

→ *Gestion des risques d'inondations*

Les préfets coordonnateurs de bassin, les comités de bassin, les agences de l'eau et les collectivités locales doivent se fédérer dans la lutte contre la prévention des inondations et la réduction des conséquences négatives des inondations. Après l'évaluation préliminaire des risques d'inondation en septembre 2011, doivent être élaborés une cartographie des surfaces inondables et des risques d'inondation (22 décembre 2013), et un plan de gestion des risques d'inondation (22 décembre 2015)³⁰. Les agences de l'eau continueront à soutenir les actions de prévention via la restauration des rivières et des zones humides et à saisir ainsi l'opportunité de renforcer leur contribution à l'amélioration du fonctionnement naturel des milieux aquatiques.

²⁵ Décret n° 2011-739 du 28 juin 2011 relatif aux comités régionaux « trames verte et bleue » et modifiant la partie réglementaire du code de l'environnement.

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

²⁷ Décret n° 2011-832 du 12 juillet 2011 relatif à la réforme de l'agrément au titre de la protection de l'environnement et à la désignation des associations agréées, organismes et fondations reconnues d'utilité publique au sein de certaines instances ; Décret n° 2011-833 du 12 juillet 2011 fixant la liste des instances consultatives ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable ; Arrêté du 12 juillet 2011 relatif à la composition du dossier de demande d'agrément au titre de la protection de l'environnement, du dossier de renouvellement de l'agrément et à la liste des documents à fournir annuellement ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant les modalités d'application au niveau national de la condition prévue au 1° de l'article R. 141-21 du code de l'environnement concernant les associations et fondations souhaitant participer au débat sur l'environnement dans le cadre de certaines instances ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant la composition du dossier de demande de participation au débat sur l'environnement dans le cadre d'instances consultatives (JO du 13).

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

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

³⁰ Décret n° 2011-227 du 2 mars 2011 relatif à l'évaluation et à la gestion des risques d'inondation. Circulaire du 28 juin 2011 relative à la gouvernance pour la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation et circulaire du 5 juillet 2011 relative à la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation.

AUTRES TEXTES REGLEMENTAIRES

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

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

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

Règlement (UE) n°207/2011 du 2 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XVII (diphényl'éther, dérivé pentabromé et SPFO. Règlement (UE) no 252/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe I et règlement (UE) n° 253/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XIII Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE (JOUE n° L 069 du 16 mars 2011) Avis aux opérateurs économiques sur l'obligation de communiquer des informations sur les substances contenues dans les articles en application des articles 7.2 et 33 du règlement n° 1907/2006 (Reach). — Interprétation du seuil de 0,1% (masse/masse) cité aux articles 7.2 et 33 (JO du 8 juin 2011)

7.4. Glossaire

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

Abonnement :

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

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

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

Bilans disponibles :

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

Capacité épuratoire :

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

Certification ISO 14 001 :

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 :

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 :

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 :

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 :

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

Client (abonné) :

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

DBO5 :

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

DCO :

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

Développement durable :

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

Equivalent habitant :

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

Habitants desservis :

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

Conformité réglementaire des rejets :

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (arrêté du 2 mai 2007) :

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 (arrêté du 2 mai 2007) :

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 à 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 :

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 :

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 :

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

Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers :

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 :

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 :

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

Taux de raccordement :

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

Taux de réclamations :

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

7.5. Attestations d'assurance

Multirisques janvier 2011 à décembre 2011



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **MARSH S.A.**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 037 www.orias.fr, dont le siège est sis :

Tour Ariane – La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex, agissant pour le compte de l'assureur

Attestons que la Société :

VEOLIA EAU
52, rue d'Anjou
753884 Paris Cedex 08

agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale :

VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux

est couverte par les polices Tous Risques Sauf Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes portant d'une part le numéro **PRO000222-07-01** par **CODEVE Insurance Limited Company**, Grand Mill Quay, Barrow Street, Dublin 4 – Irlande ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, le numéro **XFR0049998PR** émise par **AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 3544, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09.

Ces contrats ont été souscrits par Veolia Environnement SA agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire.

Ces polices en ligne garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol.

et ce, aux clauses et conditions du contrat.

La présente attestation est du 1^{er} janvier 2012 valable jusqu'au 31 décembre 2012, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait à Paris La Défense, le 4 janvier 2012





ATTESTATION D'ASSURANCE ENTREPRISE DE CONSTRUCTION

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GÉNÉRALE DES EAUX - SUD EST - 12 Bld René Cassin 06293 NICE CEDEX 2 FRANCE

bénéficie des garanties du contrat "MULTIGARANTIES ENTREPRISE DE CONSTRUCTION", actuellement en vigueur sous le n°XFR0051981CE, souscrit par la société VEOLIA EAU - 52 rue d'ANJOU 75008 PARIS FRANCE, tant pour son compte que pour celui de ses filiale.:

1) OUVRAGES SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE :

- * pour les chantiers ouverts entre le 01/01/2011 et le 31/12/2011
- * pour des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance édictée par les articles L.241-1 et L.241-2 du Code des assurances.
- * du fait de ses activités ou missions mentionnées ci-après .:

- Activités couvertes selon la nomenclature de la FFSA du 27 novembre 2007 :

- Activités couvertes selon la nomenclature FFSA : Activité n° 4 VRD

Restent exclues les activités référencées par la nomenclature de la FFSA de 1 à 3 et de 5 à 39

Sont par ailleurs également garanties les activités suivantes :

- Pose d'éclairage public et de signalisations
- Entretien d'installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),

Ainsi que les missions de Conception, la Maîtrise d'oeuvre et l'AMO pour les activités définies ci-dessus.

*** pour des interventions sur des chantiers situés en France métropolitaine DONT LE COUT TOTAL PREVISIONNEL DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION TOUT CORPS D'ETAT (y compris les honoraires) déclaré par le maître d'ouvrage n'excède pas 10.000.000 Euros Hors Taxes.**

- pour des travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN) ou à des règles professionnelles acceptées par C2P.
- pour des procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
- d'un agrément Technique Européen (ATE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P
- d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable
- d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 85330556E00C7CF69A2928655876DE5F4177
56883519602CC0D6F11AB486BCA9A086073AB3571B3B3A21120874495DA780052566F9596F2DDEF65778F5CCAE6810C76AF2F1056913C
EE413203D6F3F8EFFFAB0BD069F475AFEEABFB69581977BBF17BB2352C9EF0F71AB49C325053F8E5B8CE2DA58FEE5988AE02268B6CBCC3
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 €- 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI

NATURE DE GARANTIES

- GARANTIE DE RESPONSABILITE CIVILE DECENNALE OBLIGATOIRE

La garantie est conforme aux dispositions légales et réglementaires pour satisfaire aux obligations prévues par les articles L.241-1 et L.241-2 du Code des assurances pour des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance.

Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-1 du Code civil et fonctionne selon les règles de la capitalisation.

Montant des garanties :

* **Habitation** : à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage. Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

* **Hors habitation** : à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage tel que visé par l'article R.243-3-I du Code des assurances.

- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du Code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant. Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

Montant des garanties : 6.100.000 EUR par sinistre.

2) OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE :

* pour les réclamations notifiées à l'Assureur et qui se rapportent à des faits ou événements survenus pendant la période de validité du contrat

* pour les seuls ouvrages d'unité de traitement des eaux et stations de pompages (hors équipement et process), réceptionnés après le 01 janvier 2011.

* pour les ouvrages dont le coût total des travaux de construction tous corps d'état TTC est inférieur à 3.049.000 Euros.

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 85330556E00C7CF69A2928655876DE5F4177
56883519602CC0D6F11AB486BCA9A086073AB3571B3B3A21120874495DA780052566F9596F2DDEF65778F5CCAECC6810C76AF2F1056913C
EE413203D6F3F8EFFFAB0BD069F475AFEEABFB69581977BBF17BB2352C9EF0F71AB49C325053F8E5B8CE2DA58FEE5988AE02268B6CBCC3
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI

- GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE POUR DES OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE (ART. 11 DU CHAPITRE 3 « MONTANT DE GARANTIE ET DE FRANCHISE » DES CONDITIONS PARTICULIERES)

Nature des garanties :

Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du Code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée du fait des travaux de construction d'ouvrages non soumis à l'obligation d'assurance.

La garantie s'exerce selon le mode de gestion de la répartition.

Montant de garantie : 437.350 Euros H.T. par sinistre et 1.524.000 Euros H.T. par an

LES GARANTIES SONT ACQUISES POUR LES OUVRAGES REALISES SUIVANT DES PROCEDES OU AVEC DES PRODUITS OU MATERIAUX DE TECHNIQUE COURANTE. LES GARANTIES DU PRESENT CONTRAT NE S'EXERCENT PAS POUR LES ACTIVITES PRATIQUEES EN TANT QUE CONSTRUCTEUR DE MAISONS INDIVIDUELLES OU DE CONTRACTANT GENERAL.

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières et aux avenants de la police N° XFR0051981CE sont également exclus de la garantie :

- * les dommages résultant d'incendie ou d'explosion quelle qu'en soit la cause non directement consécutive à un sinistre de nature décennale garanti,
- * les dommages résultant de phénomènes catastrophiques naturels : séisme, inondation, tempête, cyclone, avalanche, sécheresse, gel, ...
- * les ouvrages suivants :
 - * les ouvrages relevant de l'activité terrassement, sauf dans le cadre de la réalisation et de la pose de réseaux de fluides,
 - * les ouvrages mobiles,
 - * les ouvrages à la mer, sur fleuves, rivières, lacs, y compris prises d'eau pour tout ouvrage, barrage de tout type pont ou viaduc avec fondations dans l'eau ; toutefois, la réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau est garantie,
 - * tous ouvrages réalisés avec des technologies expérimentales ou procédés nouveaux dont l'usage n'est pas défini par la réglementation édictée par les pouvoirs publics, les documents techniques unifiés ou les normes homologuées établies par les organismes compétents à caractères officiels,
 - * toutes activités de fabrication de produits de travaux posés en l'état.
- * tous ouvrages de caractère exceptionnel et/ou inusuel comme définis ci-dessous :

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 85330556E00C7CF69A2928655876DE5F4177
56883519602CC0D6F11AB486BCA9A086073AB3571B3B3A21120874495DA780052566F9596F2DDEF65778F5CCAE06810C76AF2F1056913C
EE413203D6F3F8EFFFAB0BD069F475AFEEABFB69581977BBF17BB2352C9EF0F71AB49C325053F8E5B8CE2DA58FEE5988AE02268B6CBCC3
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at <https://www.verisign.com/rpa> (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI

1) Ouvrages exceptionnels

a) Grande portée

-	Portée (entre nu et appuis) >	Porte à faux >
Bois :		
- Poutres	- 60 mètres	- 20 mètres
- Arcs	- 100 mètres	- 20 mètres
Béton :		
- Poutres	- 80 mètres	- 20 mètres
- Arcs	- 120 mètres	- 20 mètres
Acier :		
- Poutres	- 80 mètres	- 25 mètres
- Arcs	- 120 mètres	- 25 mètres

b) Grande hauteur

-	Hauteur totale de l'ouvrage (au dessus du point le plus bas du sol en tourant l'ouvrage) >
Hall sans plancher intermédiaire	40 mètres
Ouvrage à étages	70 mètres
Réservoir	60 mètres
Gazomètre	60 mètres
Réfrigérant	110 mètres
Cheminée	120 mètres
Tour hertzienne	100 mètres

c) Grande longueur

Tunnel et galerie forés dans le sol d'une section brute de percement	D'une longueur totale supérieure à
Jusqu'à 80 m ²	2000 m

Ouvrage de franchissement routier ou ferroviaire, comportant plusieurs travées, d'une longueur totale de culée à culée égale ou supérieure à 600 m.

d) Grande profondeur

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 85330556E00C7CF69A2928655876DE5F4177
56883519602CC0D6F11AB486BCA9A086073AB3571B3B3A21120874495DA780052566F9596F2DDEF65778F5CCAE6810C76AF2F1056913C
EE413203D6F3F8EFFAB0BD069F475AFEEABFB69581977BBF17BB2352C9EF0F71AB49C325053F8E5B8CE2DA58FEE5988AE02268B6CBCC3
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI

Parties enterrées, lorsque la hauteur de celle-ci (au dessous du point le plus haut du sol entourant l'ouvrage) est supérieure à 20 m.

Pieux ou puits de fondations de plus de 30m après recépage.

e) Grande capacité

" Batterie de silos comportant des cellules d'une capacité unitaire >3.000 m3.

" Silo à cellule unique dont le fond suspendu est porté par la structure, d'une capacité >8.000 m3.

" Silo avec dallage reposant sur le sol (silo masse) d'une capacité >20.000 m3.

" Réservoir d'eau d'une capacité >5.000 m3.

" Château d'eau d'une capacité >3.000 m3.

2) Ouvrages inusuels

Sont considérés comme « travaux de caractère tout à fait inusuel » les travaux exécutés pour la réalisation d'ouvrages caractérisés par des exigences fonctionnelles tout à fait inusuelles dont l'obtention reste improbable en utilisant les techniques habituelles en usage dans la construction.

Il s'agit notamment d'exigences :

* D'invariabilité absolue des fondations

* D'étanchéité absolue

* De résistance à des vibrations ou effets calorifiques intenses.

* De planéité des dalles destinées à servir d'aires de stockage de surcharge excédant 2,5 t.m-2

La garantie s'exerce dans les limites des Conditions Générales et Particulières, des annexes et des avenants qui font partie intégrante du contrat, à concurrence des montants indiqués au contrat et sous réserve des franchises du contrat.

La présente attestation valable pour la période du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011, ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait sous le n° 2011/XFR0051981CE/33793, pour valoir ce que de droit, le 24/01/2011.



La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 85330556E00C7CF69A2928655876DE5F4177
56883519602CC0D6F11AB486BCA9A086073AB3571B3B3A21120874495DA780052566F9596F2DDEF65778F5CCAEC6810C76AF2F1056913C
EE413203D6F3F8EFFAB0BD069F475AFEEABFB69581977BBF17BB2352C9EF0F71AB49C325053F8E5B8CE2DA58FEE5988AE02268B6CBCC3
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c) 10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI



**ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE DES RISQUES D'ATTEINTES A
L'ENVIRONNEMENT (RCAE)**

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GÉNÉRALE DES EAUX - SUD EST

12 Bd René Cassin 06293 NICE CEDEX 2 FRANCE

bénéficie des garanties du contrat d'assurance N° XFR0048188FI souscrit par la Compagnie VEOLIA ENVIRONNEMENT auprès de notre Société et couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison de dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers, et résultant d'Atteintes à l'environnement prenant naissance sur les sites appartenant à l'Assuré ou exploités par l'Assuré, à condition que ces atteintes soient causées fortuitement du fait ou à l'occasion de l'exercice par l'Assuré de ses activités.

MONTANTS DES GARANTIES

La garantie de l'Assureur s'exerce à concurrence des montants suivants : (en euros par sinistre et par année d'assurance)

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement - Tous dommages confondus ainsi que les frais de réduction et frais de dépollution des sols et des eaux en cas de réclamation de tiers : 50 000 000 Euros

Dont:

- **RCAE Graduelle** pour les sites d'exploitation localisés dans les PECO : 25 000 000 Euros

- **RCAE Graduelle** CET/CSD/CSDU : 25 000 000 Euros

Dont **Frais d'Urgence** CET/CSD/CSDU : 5 000 000 Euros

- **Extension Amiante(RCAE Exploitation)** : 15 000 000 Euros

- **Extension aux Propriétaires d'UIOM** : 5 000 000 Euros

- **Extension épandage de boues**: 15 000 000 Euros

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 7294A3A0664AAD7E33C091CB10030B26BA2A
C71BE866BB4D941B8857134F68B6CD6CE0AA966B126E2E77FFCCB14229F703A0A4F153C75DFBC04B6FC530368974A55295FD5F9A9941C9
000BC358CEB0DDBABBF062BB949BD17EB4FD70179421C44DE9F29E3F435E4E653BE6726FAF6BDB9CF1A4EF76AB4BD2F462D06E3E35880
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA Intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI

Les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat.

Il est précisé que les montants de garanties :

- forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait générateur et quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré,
- constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même période d'assurance.

La présente attestation est délivrée pour la période du **1er juillet 2011 au 30 juin 2012** inclus sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues au contrat.

Sa validité qui ne peut engager l'assureur au-delà des termes et limites du contrat auquel elle se réfère cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait à Paris le 20/07/2011, pour valoir ce que de droit sous le N° 2011/XFR0048188FI/46737



La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 7294A3A0664AAD7E33C091CB10030B26BA2A
C71BE866BB4D941B8857134F68B6CD6CE0AA966B126E2E77FFCCB14229F703A0A4F153C75DFBC04B6FC530368974A55295FD5F9A9941C9
000BC358CEB0DDABBF062BB949BD17EB4FD70179421C44DE9F29E3F435EA4E653BE6726FAF6BDB9CF1A4EF76AB4BD2F462D06E3E35880
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c) 10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI



**ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE CIVILE**

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux - 52 Rue d'Anjou F-75008 PARIS France

bénéficie en tant que filiale des garanties du contrat n° XFR0048230LI souscrit auprès de notre Société par VEOLIA ENVIRONNEMENT et couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers dans le cadre des activités couvertes au titre de ce contrat.

MONTANTS DES GARANTIES :

La garantie de l'Assureur s'exerce à concurrence des montants suivants :

● **Responsabilité Civile Exploitation :**

Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : **EUR 50 000 000 par sinistre.**

● **Responsabilité Civile Après livraison / Réception / Responsabilité Civile Professionnelle :**

Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : **EUR 50 000 000 par sinistre et par année d'assurance.**

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

La présente attestation est délivrée pour la période du 1er juillet 2011 au 30 juin 2012 inclus, sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues au contrat.

Sa validité qui ne peut engager l'assureur au-delà des termes et limites du contrat auquel elle se réfère cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait sous le n° 2011/XFR0048230LI/45008 le 06/07/2011 pour faire valoir ce que de droit.
Pour AXA Corporate Solutions

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 5335FE4B508C03636A9033B47E91B47667A8
0D1343A8693E2179B67059090F758777E19258EFEA1FCB814C091C517B9125394B65D7D2D73A380DD2FD17ED4EF27E5FF6CDFF8EDAE905
E83CD493B20A85EDFAA8BB8629AA57805323E664D04D728D25320634BF6193370E15449EACA7C6BF601A552316DB9160E56406BA69A0BB
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI