

2012 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



 **VEOLIA**
EAU

2012



SYNTHESE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT - COMMUNES DESSERVIES SAINT ANDRE LES ALPES



LES CHIFFRES DU SERVICE

944	653	1	4 500	14	106 517
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation de dépollution	Capacité de dépollution (EH)	Longueur de réseau (km)	Volume traité (m ³)



Indicateurs du service

L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes desservies	Délégataire	1
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	944
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	653
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	653
	Assiette totale de la redevance	Délégataire	71 249 m ³
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	71 249 m ³
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0 u/1000 habitants
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,53 u/1000 abonnés
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,54 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0 €
PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT		PRODUCTEUR	VALEUR
[D204.0]	Prix TTC par m ³ pour 120 m ³ (assainissement seul)	Délégataire	1,28 €/m ³
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	24
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	2 000 ml
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	106 517 m ³
	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	57 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	943 eh
	Volume traité	Délégataire	106 517 m ³
L'EVACUATION DES BOUES ET DES DECHETS		PRODUCTEUR	VALEUR
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	18,4 t MS
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	8,1 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	2,4 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	22 m ³

LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	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	Déléataire (3)	100,0 %
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (3)	100,00
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Déléataire	100
	Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Déléataire	100
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Déléataire	100 %
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Déléataire	493
	Nombre de branchements neufs	Déléataire	0
	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	10 568 ml
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Déléataire	50
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Déléataire	1 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,00
	Nombre de postes de relèvement	Déléataire	1
	Nombre d'usines de dépollution	Déléataire	1
	Capacité de dépollution en équivalent-habitant	Déléataire	4 500 eh
LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	79,00
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Oui
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
LES CERTIFICATIONS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Déléataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Déléataire	0 usine
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Déléataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui

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

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

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

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

Rendements épuratoires par usine

ST ANDRE LES ALPES

	Producteur	Valeur
Rendement moyen annuel en DCO	Délégataire	93 %
Rendement moyen annuel en DBO5	Délégataire	96 %
Rendement moyen annuel en MES	Délégataire	97 %

Une organisation tournée vers les Clients



Votre lieu d'accueil

VEOLIA EAU

Camin René PIETRUSCHI

06109 NICE Cedex 2



Toutes les démarches sans se déplacer

Pour toutes vos démarches, vous pouvez
contacter un conseiller au :



*APPEL NON SURTAXE

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

***Vous pouvez nous contacter ou bien accéder à tous vos services, sur votre
agence en ligne :***

www.eau-services.com

Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 09 69 329 328

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	9
1.1. Le contrat	10
1.2. Chiffres clés et faits marquants	11
2. LA QUALITE DU SERVICE	13
2.1. Les moyens mobilisés	14
2.2. Le patrimoine du service	21
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	29
2.4. Les services aux clients	39
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	43
3.1. La protection du milieu naturel	44
3.2. L'énergie	45
3.3. La valorisation des boues et des sous-produits	46
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	47
4.1. Le prix du service public de l'eau	48
4.2. L'accès aux services essentiels	49
4.3. La formation et la sécurité des personnes	50
4.4. L'empreinte environnementale	54
4.5. Les relations avec les parties prenantes	66
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	77
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	78
5.2. Le patrimoine du service	80
5.3. Les investissements et le renouvellement	81
6. ANNEXES	83
6.1. descriptif technique du réseau et des installations	84
6.2. Bilan énergétique du patrimoine	86
6.3. Le bilan de conformité détaillé par usine	87
6.4. Annexes financières	93
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	108
6.6. Glossaire	114



1.

L'ESSENTIEL

1.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** SAINT ANDRE LES ALPES
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Dépollution, Gestion clientèle, Refoulement, relèvement, Collecte des eaux usées
- L'exploitation du service d'assainissement collectif,
 - La surveillance et l'entretien de l'ensemble des ouvrages et canalisations constituant le réseau,
 - La surveillance et l'entretien de la station d'épuration des eaux usées,
 - Le traitement et l'évacuation des sous produits de l'épuration,
 - 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

1.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

944 habitants desservis¹

653 clients raccordés

1 usine(s) de dépollution d'une capacité totale de 4 500 équivalents habitants.

1 poste(s) de relèvement

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

FAITS MARQUANTS

Service

L'année 2012 a été marquée par :

- Le renouvellement du groupe du poste de relèvement situé sur la plage,
- Le renouvellement partiel du groupe 1 du poste de relèvement situé en entrée de la station d'épuration,
- Le renouvellement du coffret de télégestion.

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.

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

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.



2.

**LA QUALITE
DU SERVICE**

2.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

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

→ *Les fonctions support : des services experts*

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

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

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

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

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

Trois filières métiers ont été créées :

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

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

Pour votre contrat, votre interlocuteur privilégié concernant les problématiques eau et assainissement est :

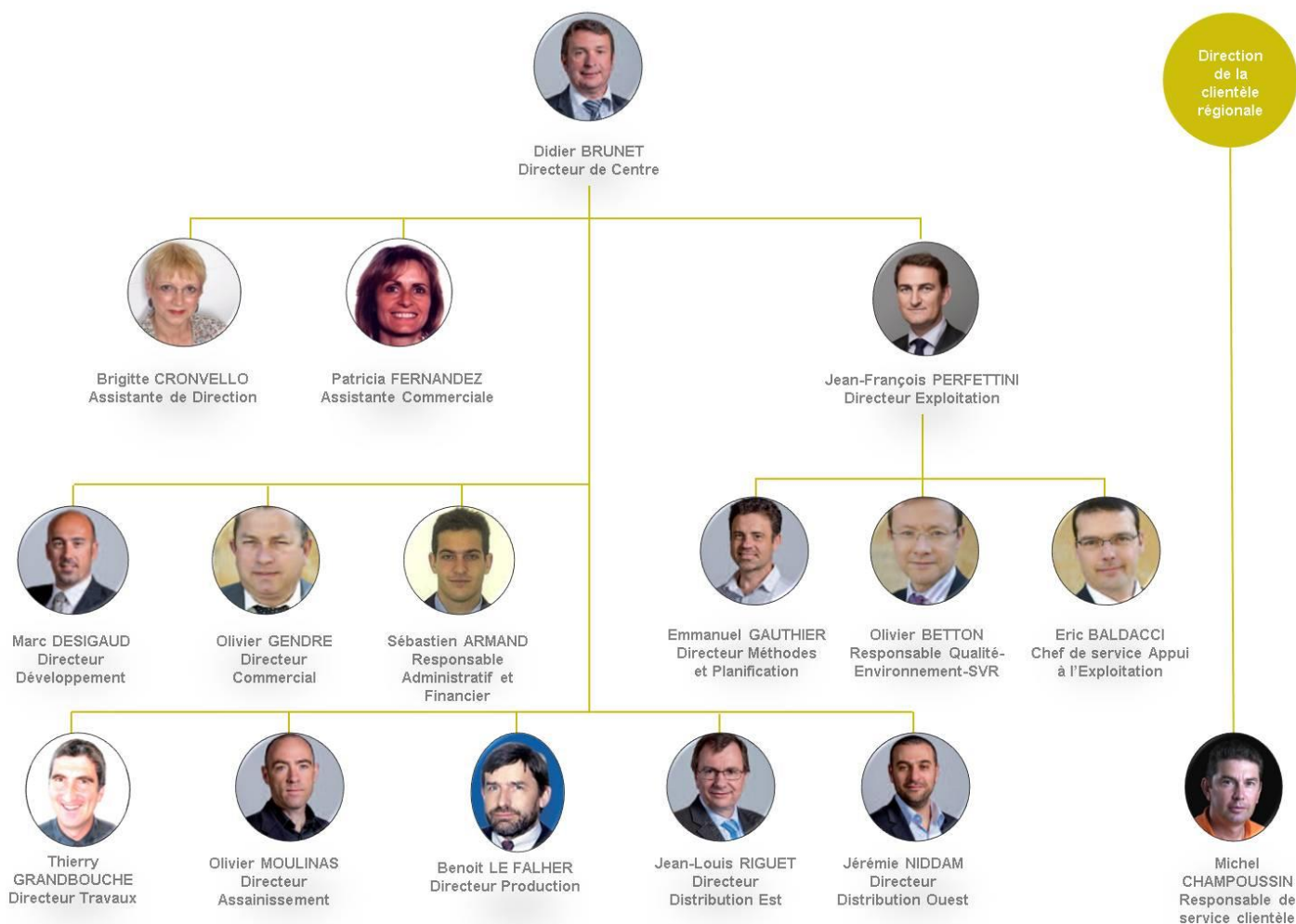


Olivier Gendre
Centre Alpes-Maritimes
Bureaux de Saint Laurent du Var
1056 Chemin Fahnestock
Quartier Montaleigne
06700 Saint Laurent Du Var

Nos Moyens Techniques Mutualisés

Dans le cadre d'un engagement permanent au service des Collectivités locales et des Consommateurs, l'exigence quotidienne de Veolia Eau est de délivrer un service de qualité irréprochable, de comprendre les besoins de ses Clients et d'apporter un soin extrême à répondre à leurs demandes. A cette fin, le capital d'expériences de Veolia Eau, le savoir-faire, les compétences et le dévouement de ses collaborateurs, sont mis à disposition de ses Clients.

La direction du Centre Alpes Maritimes de Veolia Eau est basée à Nice, Camin René Pietruschi, et pilote l'activité sur l'ensemble du territoire des Alpes Maritimes au travers d'implantations locales d'est en Ouest à Menton, Villefranche, Nice, St Laurent du Var, Antibes- Sophia Antipolis, Mandelieu. Cette organisation décentralisée de Veolia Eau, ses moyens d'expertise et d'intervention, lui permettent de servir ses clients dans les meilleures conditions, de favoriser le développement d'initiatives locales pour proposer des solutions sur mesure, d'être partout disponibles pour faire face aux situations courantes comme aux crises liées à des événements exceptionnels.



Nos Services Centraux

Implantée à Nice, la Direction Régionale héberge les services centraux de Veolia Eau et assume le suivi général de l'activité. Garante de l'exécution des contrats, elle détermine les orientations qui permettent à la fois de renforcer la compétitivité de l'entreprise et d'améliorer la qualité du service, afin de mieux répondre aux attentes des clients et de poursuivre son développement.

La Direction Régionale est en relation constante avec les Centres pour s'assurer de l'adéquation des moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exploitation des services d'eau et/ou d'assainissement qui lui sont confiés.

Nos Chiffres clés

Le Centre Alpes Maritimes est l'un des centres les plus importants de Veolia Eau en France comme en attestent les chiffres ci-dessous :

- ⇒ Personnel du centre : **400 collaborateurs environ**
- ⇒ Nombre de contrats DSP collectivités : **40 contrats**
- ⇒ Nombre de contrats de prestation : **115 contrats**
- ⇒ Nombre de communes desservies : **75 communes**

- ⇒ L'eau potable
 - Population permanente desservie : **environ 780 000 habitants**
 - Millions de m3 produits annuellement : **90 millions**
 - Nombre de point de production : **49 points**
 - Nombre de Km de réseau : **3 400 Km**

- ⇒ La dépollution des eaux usées
 - Nombre d'habitants raccordés : **environ 420 000 habitants**
 - Millions de m3 assainies annuellement : **20**
 - Nombre de stations d'épuration : **11**
 - Nombre de Km de réseaux eaux usées : **420 Km**

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

Nos équipes utilisent également du matériel de sécurité :

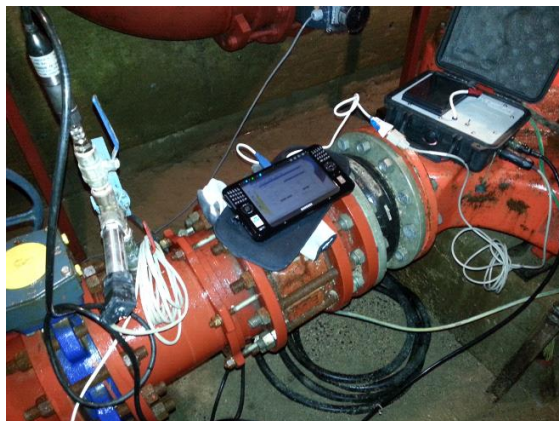
- matériel d'intervention en atmosphère confinée
- détecteurs de gaz toxiques
- potences et harnais
- stop-chutes
- tripode
- équipements de protection individuelle
- équipements de protection collective.



La modernité de ces équipements nous garantit d'assurer un service fiable et sûr.

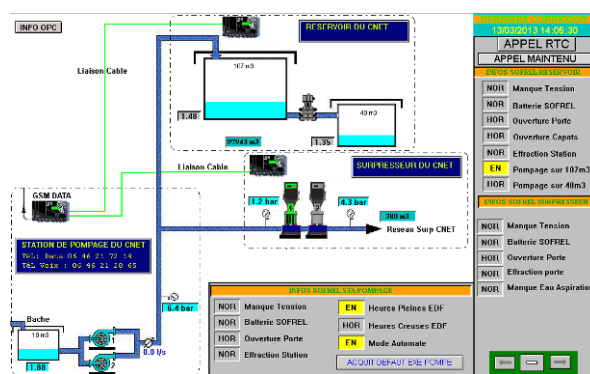


De plus, nous pouvons assurer l'inspection par caméra ainsi qu'une expertise des réseaux avec l'utilisation d'équipements spécialisés.



Nos Moyens en systèmes radio et informatique

Un poste de quart gère l'ensemble des 330 sites surveillés, usine de production d'eau potable, réservoir d'eau, réseau, et usine de traitement d'eaux usées. Ces sites sont équipés de télégestions, téléalarmes et télémaintenance et sont surveillés 24h/24h et 7j/7j.



Ce poste central PC vue utilise différents réseaux permettant la communication et le reporting des données avec les détecteurs, les alarmes et les automates qui sont dans les usines.

Les différents types de liaisons utilisées sont :

- Liaison réseau téléphonique commutée et liaison GSM avec communication Horodatée
- Liaison ADSL VPN light ou express
- Liaisons satellite VPN
- Liaison GSM en communication de secours



Cela permet une détection des anomalies en temps réel et donc d'optimiser la réaction des équipes par exemple lors d'une fuite importante sur le réseau. Plus de 250 ordres par jour sont effectués sur les installations via le poste de quart.

L'agent de quart peut également faire appel si nécessaire à des équipes d'intervention sur site en cas de défaillance importante sur les ouvrages.

Douze équipes d'astreintes réparties dans la région sont disponibles 24h/24h et 7j/7j.

Ce système de télésurveillance permet une surveillance complète de la qualité de l'eau, le niveau des réservoirs ainsi que le fonctionnement général du réseau de distribution. Cette surveillance permet de détecter les intrusions sur les sites, gérer l'éclairage des usines dans un souci d'économie.



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. Nos bureaux sont 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'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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



*APPEL NON SURTAXE

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 Centre Alpes Maritimes est constituée de 59 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 CAM. 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.
- **En usine, 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.

- **En réseau, 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.
- **En travaux, 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.
- **Une équipe de 15 personnes** intervient en astreinte à partir de notre base de Sophia Antipolis.

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.

2.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

Le patrimoine de la collectivité, géré dans le cadre du service de l'assainissement confié à Veolia Eau comprend :

→ Les installations et ouvrages de collecte

Usines de dépollution	Capacité épuration en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/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 (m3/h)	Qualification
LE PLAN	Relèvement	20	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	1 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

→ Les branchements en domaine public

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

LA GESTION PATRIMONIALE

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

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

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

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

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

Pour l'année 2012, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux usées est de **50¹** :

	2009	2010	2011	2012
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	50	50	50	50

→ *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

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

	2010	2011	2012
Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)	0,00	0,00	0,00
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchement (ml)	12 850	12 850	12 850
Longueur renouvelée totale (ml)	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 ;

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

- Prévoir la mise en place de regards supplémentaires sur le réseau pour optimiser le curage de celui-ci afin d'éviter les obstructions ;

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

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

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

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

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

→ Installations 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 marner 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.

USINE SAINT ANDRE LES ALPES

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

La gestion de la maintenance assistée par ordinateur

La gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) est une méthode de gestion assistée par logiciel destinée aux services de maintenance d'une entreprise dans leurs missions. La mission principale d'une GMAO est d'assister les services de maintenance.

Par leur complexité, les stations de production sont de véritables sites industriels. Leur exploitation et leur maintenance doivent être menées avec la même rigueur et les mêmes outils qu'une usine de production.

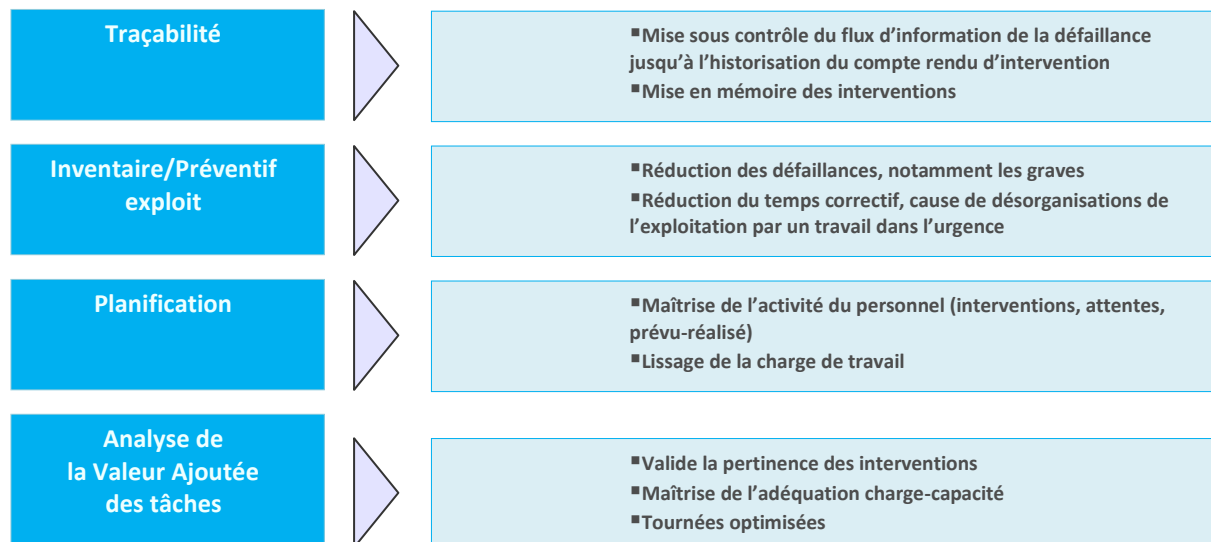
Pour cela, Veolia Eau met en œuvre des moyens et des savoir-faire performants afin d'assurer la meilleure disponibilité opérationnelle de ses stations de production.

L'activité maintenance est aujourd'hui considérée comme stratégique dans le pilotage d'une station de production et fait désormais partie intégrante de la politique d'exploitation des stations de production chez Veolia Eau.

Cette activité s'appuie sur l'utilisation du logiciel **GAMA**.

GAMA, est un outil de GMAO utilisé par Veolia Eau, outil d'aide à la gestion quotidienne des activités de Maintenance, spécialement adapté au métier de traiteur d'eau.

Les principaux processus de la démarche maintenance peuvent se résumer ainsi :



Les fonctionnalités de GAMA dépassent ce cadre et permettent :

- ◆ Gestion des demandes d'interventions (DI), des bons de travail (OI), des rapports d'intervention (RI) et de leurs historiques,
- ◆ Gestion des gammes et des instructions,
- ◆ Gestion des stocks et des articles,
- ◆ Gestion des commandes,
- ◆ Gestion du personnel (temps d'interventions),
- ◆ Rapports et Indicateurs.

La démarche maintenance permet de gérer au mieux nos interventions (planification, fréquence, date d'échéance de certaines interventions notamment les contrôles réglementaires, ...) et d'assurer la traçabilité de toutes les interventions effectuées sur chaque équipement (historique et fiche de vie des équipements).

GAMA est un outil d'aide à la gestion quotidienne des activités de maintenance, qui va permettre :

- ◆ Une meilleure connaissance des répartitions des coûts
- ◆ Une meilleure maîtrise des plannings et des contrôles réglementaires
- ◆ Une meilleure traçabilité des interventions
- ◆ Une meilleure connaissance du parc matériel et de ses données techniques

Une accélération des analyses des interventions et des défaillances à partir de celui-ci.

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, pèse de l'ordre de 1/5ème dans ses coûts.

A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations.

A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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

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

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

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

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

→ *Installations et ouvrages de collecte*

Au cours de l'exercice 2012, les installations suivantes ont été renouvelées :

- Groupe du poste de relèvement situé au niveau de la plage,
- Groupe 1 du poste de relèvement en entrée de station d'épuration,
- Coffret de télégestion.
- Renouvellement partiel de l'agitateur anoxie.

→ *Réseaux et branchements*

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2012 est de : 0

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations et ouvrages de collecte

Aucun travail neuf n'a été réalisé au cours de l'exercice 2012.

→ Réseaux et branchements

Canalisations	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	12,5	12,5	12,5	12,5	0,0%
Canalisations gravitaires (ml)	10 155	10 155	10 155	10 155	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	10 155	10 155	10 155	10 155	0,0%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0	0,0%
Canalisations de refoulement (ml)	2 295	2 295	2 295	2 295	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	2 295	2 295	2 295	2 295	0,0%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0	0,0%
Branchements	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	493	493	493	493	0,0%
Ouvrages annexes	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	26	26	26	26	0,0%
Nombre de regards	242	242	242	242	0,0%
Nombre de déversoirs d'orage	7	7	7	1	-86,0%

2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II)			
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
[D201.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	944
QUALITE DE SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0 u/1000 habitants
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,53 u/1000 abonné
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,54 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0 €
PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT		PRODUCTEUR	VALEUR
[D204.0]	Prix TTC par m ³ pour 120 m ³ (assainissement seul)	Délégataire	1,28 €/m ³
GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE		VALEUR	VALEUR
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte	Délégataire	50
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	1 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[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	18,4 t MS

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

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

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

(3) définition en attente de texte réglementaire

LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de Veolia Eau en France sont certifiées ISO 14001¹ à hauteur de 60%.

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



¹ 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 résulte de l'alliance de l'expertise des Hommes, du savoir-faire de Veolia Eau et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

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

L'efficacité de la collecte

→ *La maîtrise des entrants*

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

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

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

	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis sur le périmètre du service	622	632	649	653	0,6%

→ *La surveillance du réseau de collecte*

Les inspections télévisées des canalisations

Aucune inspection télévisée n'a été réalisée au cours de l'exercice 2012.

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

La surveillance des déversements, identification des points de rejets

Nombre de points de rejet	2009	2010	2011	2012
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1
Nombre de déversoirs d'orage	7	7	7	1

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

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

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

	2009	2010	2011	2012
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	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	1	1	1	1	0,0%
sur canalisations	1	1	1	1	0,0%
Longueur de canalisation curée (ml)	1 300	2 000	2 000	2 000	0,0%

Les désobstructions

Interventions curatives	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	16	19	24	26,3%
sur branchements	7	17	19	11,8%
sur canalisations	9	2	5	250%

En 2012 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations 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 défauts structurels et les améliorations prioritaires à apporter.

	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km	0,00	0,00	1	-
Nombre de points concernés sur le réseau	0	0	2	-
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	12 850	12 850	12 850	0,0%

L'efficacité du traitement

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

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

→ La conformité réglementaire du système d'assainissement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ Conformité réglementaire des rejets en 2012

Conformité des performances des équipements d'épuration

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

Conformité des performances des équipements d'épuration	2009	2010	2011	2012
Performance globale du service (%)	100,0	92,0	100,0	100,0
ST ANDRE LES ALPES	100,0	92,0	100,0	100,0

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

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

Conformité des rejets d'épuration	2008	2009	2010	2011	2012
Performance globale du service (%)	100,0	100,0	91,7	100,0	61,5
ST ANDRE LES ALPES	100,0	100,0	91,7	100,0	61,5

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

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

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral (s'il existe)
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

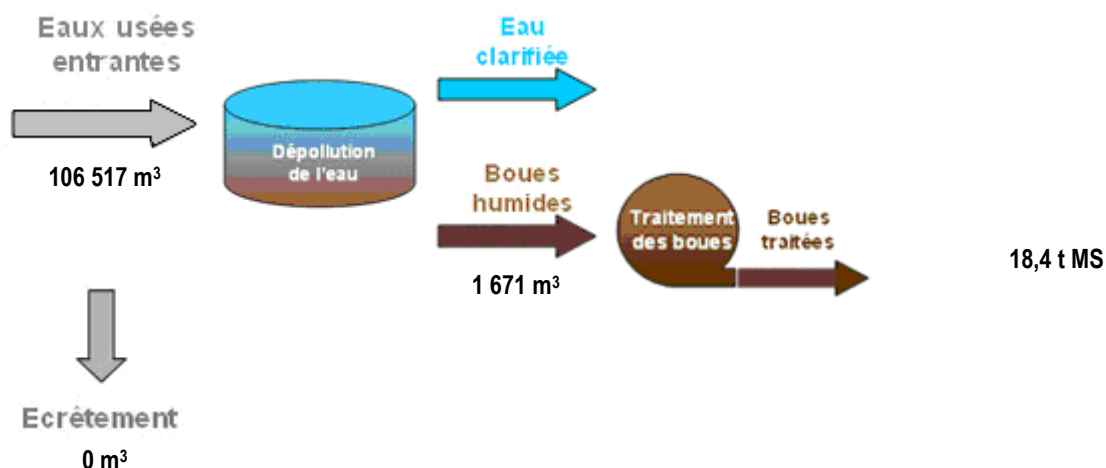
Pour garantir un haut niveau de rendement épuratoire de ses usines Veolia Eau met en place une démarche de maintenance préventive assistée par ordinateur permettant de planifier de manière optimisée les tâches d'exploitation courante et les opérations d'entretien. Les files de traitement des eaux usées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

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

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

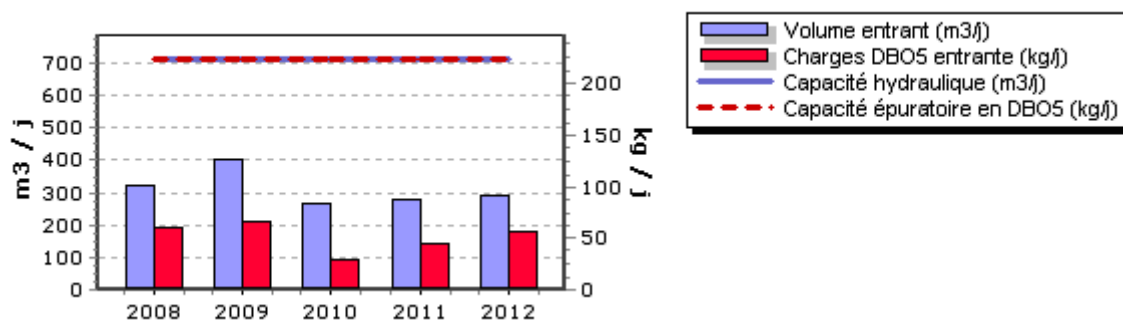
ST ANDRE LES ALPES

Les volumes entrants s'élèvent pour l'année à 106 517 m³, soit un débit moyen journalier de 291 m³/j. Le maximum atteint est de 691 m³/j. Les valeurs sont établies sur la base de 13 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

	2009	2010	2011	2012
Volume entrant (m ³ /j)	404	267	281	291
Capacité hydraulique (m ³ /j)	715	715	715	715
Charge DBO5 entrante (kg/j)	67	30	45	57
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	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	291	160	57	80	20,4	20,6	2,5
Capacité épuratoire	715	-	225	270	-	-	-
Occurrence de dépassement de capacité (*)	-	-	0%	0%	-	-	-

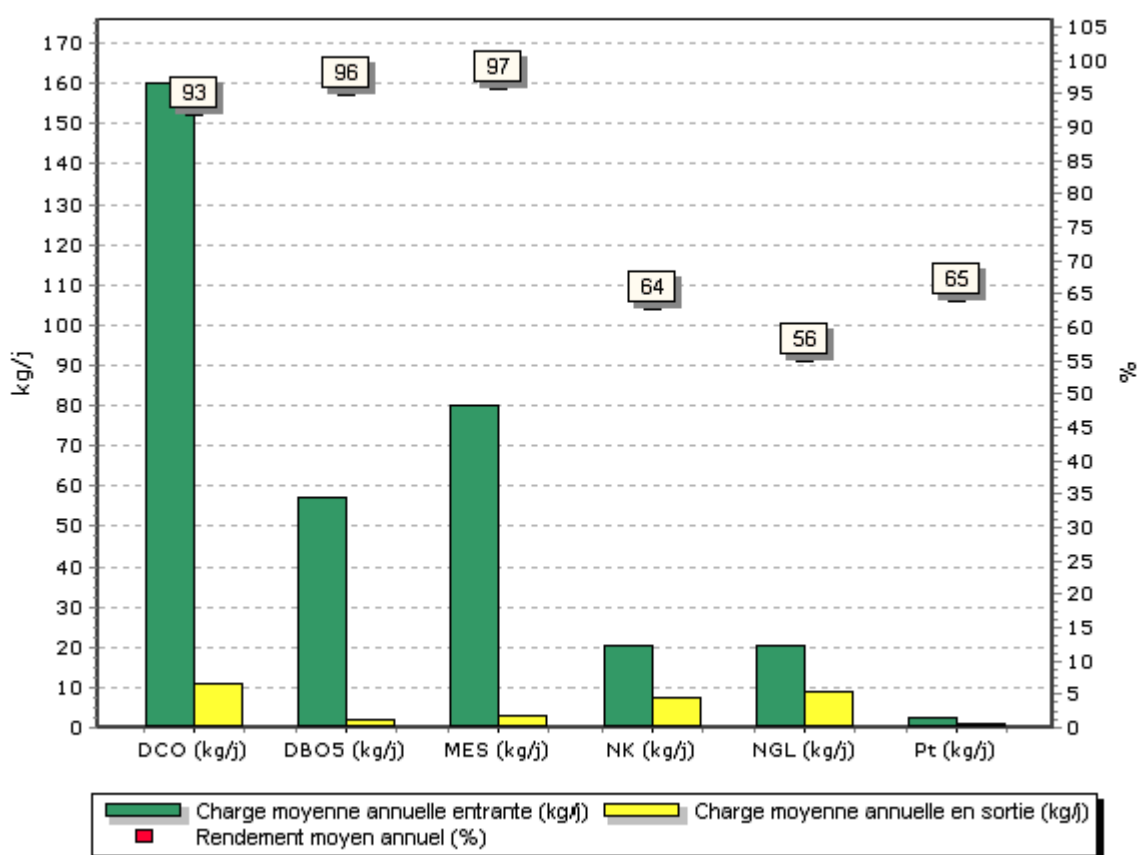
(*) Pourcentage de bilans d'autosurveillance hors du domaine de traitement garanti. Valeur non calculée dans le cas où l'installation n'est pas dimensionnée pour le paramètre.

Rendement épuratoire et qualité du rejet

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	13	13	13	8	8	8
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	160	57	80	20,4	20,6	2,5
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	11,0	2,1	2,8	7,4	9,1	0,9
Prescription de rejet - fux max. bilan (kg/j)	64,35	21,45				
Rendement moyen annuel (%)	93	96	97	64	56	65
Prescription de rejet – Rendement min. bilan (%)	-	-	-	-	-	80,00
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	37,8	7,2	9,5	25,3	31,3	3,0
Prescription de rejet – Concentration max. bilan (mg/l)	90,00	30,00	30,00	40,00	-	-

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

Charge en entrée et en sortie et rendement épuratoire



Conformité des performances des équipements d'épuration

	2009	2010	2011	2012
Nombre de bilans en CNF conformes / nombre de bilans en CNF disponibles (%)	100,0	92,0	100,0	100,0
Pour information, nombre de bilans en CNF (*)	11	12	11	13
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	67	30	45	57

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

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

Conformité des rejets d'épuration

	2009	2010	2011	2012
Nombre de bilans conformes / nombre de bilans disponibles (%)	100,0	91,7	100,0	100,0
Pour information, nombre de bilans disponibles (*)	12	12	13	13
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	67	30	45	57

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

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

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

Boues évacuées

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

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

Sous Produits évacués par destination et par an

	2010	2011	2012
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)	8,0	7,0	8,1
Sables évacués vers une autre unité de traitement (t)	2,0	2,0	2,4
Graisses évacuées vers une autre STEP (m3)	18,0	24,0	22,0

2.4. Les services aux clients

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

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

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

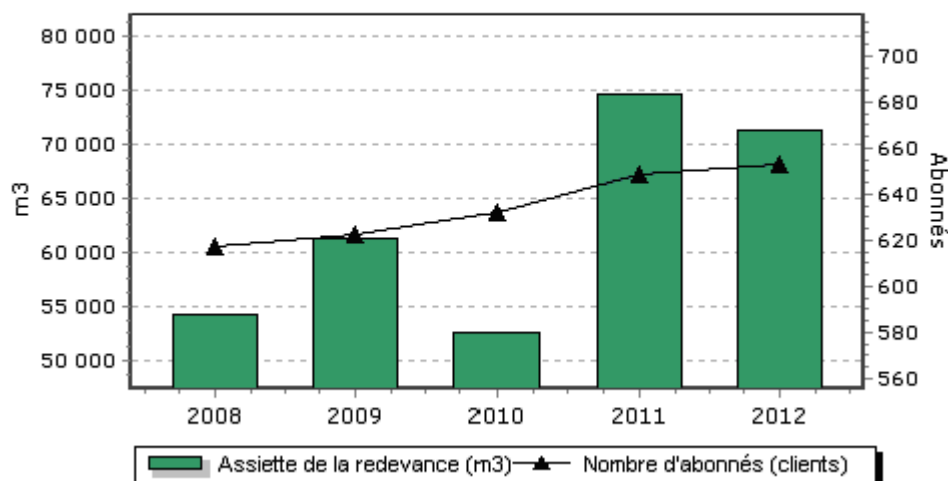
→ Les abonnés du service et l'assiette de la redevance

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

	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	622	632	649	653	0,6%
Abonnés sur le périmètre du service	622	632	649	653	0,6%
Assiette de la redevance (m3)	61 287	52 664	74 636	71 249	-4,5%
Effluent collecté sur le périmètre du service	61 287	52 664	74 636	71 249	-4,5%
Assiette de la redevance comptable (volume commercial) (m3)	63 101	51 672	75 000	69 920	-6,8%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	916	928	942	944	0,2%

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.

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



Détail par commune:

SAINT ANDRE LES ALPES	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	916	928	942	944	0,2%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	622	632	649	653	0,6%
Assiette de la redevance (m3)	-	52 664	74 636	71 249	-4,5%

LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

- la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre Service Clients, par ceux de l'accueil de proximité...,
- la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous...,
- la qualité de l'information adressée aux abonnés.

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

- Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers : 0 u/1000 abonnés
- Taux de réclamations écrites : 1,53/1000 abonnés


LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2012 : 0

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



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


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

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

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

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

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



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

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

Application de notre garantie Charte Service Client

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

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.

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

Saint André les Alpes (Asst) - 2012 - Page 40



3.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

3.1. La protection du milieu naturel

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

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

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

3.2. L'énergie

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

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	85 993	88 499	70 426	80 425	14,2%
Usine de dépollution	85 318	88 049	69 906	80 425	15,0%
Poste de relèvement	675	450	520	-	-

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Le tableau détaillé se trouve en Annexe.

→ La consommation de réactifs

Usine de dépollution	Réactifs (unité)	Quantité	Commentaires
St André les Alpes	Praestol (polymère pour le filtre à bande)	140	La quantité est exprimée en Kg par an. La consommation de ce réactif est d'environ 10 Kg/mois.
St André les Alpes	FeCl ₃	6 760	La quantité est exprimée en L par an.

3.3. La valorisation des boues et des sous-produits

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

LES BOUES DU TRAITEMENT

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

Volumes par destination :

Boues évacuées

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

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

	2009	2010	2011	2012
Boues évacuées (Tonnes de MS)	15,1	19,4	11,1	18,4
ST ANDRE LES ALPES	15,1	19,4	11,1	18,4

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.

	2009	2010	2011	2012
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100	100	100	100
ST ANDRE LES ALPES	100	100	100	100

LES SOUS-PRODUITS DU TRAITEMENT

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

SOUS PRODUITS EVACUES	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m³)
Station d'épuration	8,1	2,4	22



4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

4.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de 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, au premier janvier est la suivante :

SAINT ANDRE LES ALPES Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2013	N/N-1
Part délégataire			108,41	112,12	3,42%
Consommation	120	0,9343	108,41	112,12	3,42%
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			139,95	143,66	2,65%
TVA			9,80	10,06	2,65%
Total TTC			149,75	153,72	2,65%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,25	1,28	2,40%

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2012 : 0 €*

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés pour les parts eau et assainissement confondues, figurent au tableau ci après :

	2009	2010	2011	2012
Assiette totale (m3)	61 287	52 664	74 636	71 249

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

Nous proposons des facilités de paiement sous forme d'échéanciers accordés aux clients rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

	2012
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	4

Au cours de l'exercice 2012, 4 facilités de paiement sous forme d'échéanciers ont été accordées.

4.3. La formation et la sécurité des personnes

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

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

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

Hygiène-sécurité-conditions de travail

Le 9 décembre 2008 a été signé avec l'ensemble des organisations syndicales un accord sur la prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail. Concrètement, il s'agit de favoriser les démarches collectives par une organisation en réseau animée par un département Prévention, Santé et Sécurité au Travail, de mieux identifier sur le terrain les risques pour renforcer leur prévention, d'inclure systématiquement un volet santé / sécurité dans la formation, les entretiens professionnels et les suivis d'activité.

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.

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.

En 2012, Jean-Michel HERREWYN, Directeur Général de Veolia Eau réaffirme cet engagement et promeut cette ambition en fixant la politique Prévention, Santé et Sécurité 2013-2015 par la mise en œuvre de moyens importants pour :

- Evaluer les risques,
- Former le personnel,
- Définir des plans d'action,
- Garantir le respect des réglementations nationales,
- Analyser les accidents et les presque-accidents,
- Mettre en commun les bonnes pratiques,

- Contribuer à la recherche et au développement en matière de santé et de sécurité, et d'une façon générale, faire du « Zéro Accident » un défi permanent.

Notre action en 2012, sur l'ensemble de la région SUD EST

Notre démarche de prévention maintient son déploiement selon la politique nationale susmentionnée.

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 2012 nous avons effectué :

1316 journées de formation à la sécurité et à la prévention. (+17% par rapport à 2011)

1355 actions de sensibilisation à travers la réalisation de « minutes sécurité » (+5%)

1269 audits comportementaux de réalisés sur le terrain (-3%)

La campagne sur le port des Equipements de Protection Individuelle (EPI)

Nous avons lancé la campagne de sensibilisation et formation sur le port des EPI.



Les résultats sur la région SUD EST

Le nombre des accidents du travail sur la période 2005 / 2012 a diminué d'un tiers.

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 25 octobre 2012 avec le service départemental d'incendie et de secours des Alpes Maritimes (SDIS 06) et le personnel de Veolia Eau d'une de nos usines de traitement d'eau potable.



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 de gaz toxique (Ozone) et risque d'explosion (Zone ATEX entrepôt des sacs de charbons actifs).
- En extérieur au niveau du poste de chloration, avec simulation d'un acte de malveillance, fuite de chlore gazeux.

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

L'inscription au Guichet Unique au 1 Juillet 2012 suite à l'application du Décret du 5 octobre et de l'arrêté du 15 février 2012 a permis, conjointement à la centralisation des demandes de DICT et DT au sein de la cellule nouvellement créée de Méthodes et de Planification, d'améliorer nos résultats en matière de réduction des endommagements sur ouvrages enterrés (réseaux gaz et/ou électrique).

La recherche continue d'outils toujours plus performants et un personnel formé et habilité, vigilant et compétent a permis une éradication en ce qui concerne les dommages sur les ouvrages gaz et électriques enterrés en 2012 par rapport à 2011 sur les Alpes Maritimes.

| L'étude d'exposition chronique aux bio aérosols des salariés de l'assainissement

Plusieurs études menées depuis 2007 par Veolia Environnement Recherche et Innovation (VERI) ont permis de mieux connaître les niveaux d'exposition aux bio aérosols sur les stations d'épuration.

En parallèle, des travaux ont été menés par l'INRS avec le concours de la CARSAT et de la CRAMIF.

L'ensemble de ces travaux ainsi que la revue de la littérature scientifique sur le sujet, ont permis de définir les mesures de prévention qui ont été présentées aux membres du CHSCT ainsi qu'aux personnels concernés.

Les mesures de protection collective (capotage, captage des polluants à la source) doivent être intégrées lors de la conception de nouvelles installations ou des rénovations importantes d'installations existantes.



4.4. L'empreinte environnementale

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

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

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

Veolia Eau Méditerranée a établi une politique développement durable pour 2012-2014, dont l'ambition est d'être une référence en matière de développement durable. C'est dans ce cadre qu'elle s'engage au travers de la stratégie SVR (Service Valorisation Responsabilité) du groupe pour associer des solutions de performance (Service) et d'optimisation des ressources (Valorisation) visant à limiter l'empreinte environnementale de ses activités.

C'est dans ce cadre que le Centre Alpes Maritimes de Veolia Eau Sud-Est s'est engagé dans une nouvelle politique développement durable pour 2012-2014 (cf. annexe). Cette démarche générale du Centre est illustrée par divers exemples concrets sur le département des Alpes Maritimes :

Service : Renforcer notre qualité de service par des solutions d'excellence

Maitriser les risques sanitaires sur l'eau distribuée

- ❖ Respecter nos procédures et consignes métiers
- ❖ Contrôler la qualité de l'eau sur l'ensemble des périmètres délégués par nos laboratoires de Nice, de Sophia et du Col de Villefranche.

Réduire les prélèvements d'eau sur le milieu

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

Un suivi régulier de la consommation d'eau est réalisé. Différentes actions menées pour réduire sa consommation (arrosage raisonné etc...).



Respecter le milieu naturel dans notre pilotage des installations :

- ❖ Piloter au mieux les installations qui peuvent impacter fortement le milieu naturel

Un souci quotidien des équipes en place pour exploiter au mieux les installations et en faisant preuve d'innovation comme par exemple l'utilisation de l'oxygène liquide pour rendre conforme aux exigences réglementaires les usines de dépollution sous-dimensionnées.

Développer une culture sûreté des installations pour réduire les impacts sur l'environnement :

- ❖ Tracer l'activité pour mieux la planifier et l'optimiser
- ❖ Contrôler régulièrement nos activités au travers d'audits et de systèmes de surveillance.

La création d'une cellule d'ordonnancement « PivO » sur le Centre pour l'ensemble des activités ainsi que l'utilisation d'outils de gestion et de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) permettent de fiabiliser les installations et ses équipements.

Améliorer en continu la qualité du service rendu à nos clients :

- ❖ Mettre en application nos chartes service clients.
- ❖ Développer de nouveaux contrats conformément à leurs attentes.

Disposer d'une veille réglementaire notamment en matière d'environnement :

- ❖ Utiliser des outils de diagnostic réglementaire mis à jour régulièrement et contrôlés lors des audits environnementaux

Valorisation : Innover pour valoriser les ressources naturelles

Favoriser les énergies renouvelables :

- ❖ Développer l'installation de micro-turbines sur eau potable et des pompes à chaleur sur eaux usées

Exemples :

La mise en place de microturbines sur l'eau potable arrivant gravitairement dans les réservoirs afin de produire de l'électricité.

Le pilote de pompe à chaleur sur eaux usées déployé à Cagnes-sur-Mer par Dalkia et Veolia Eau Sud-Est démontre le potentiel d'un mode alternatif de production d'énergie renouvelable en milieu urbain. La production de chaleur (ou de froid) à partir de cette pompe à chaleur permet de réduire les émissions de CO2 par rapport à une solution classique.



Pilote pompe à chaleur eaux usées STEP de Cagnes sur Mer

Gérer écologiquement les espaces verts :

- ❖ Appliquer et déployer les guides d'entretien écologiques des espaces verts issus de réflexions et d'échanges avec les organismes et associations locaux compétents.
- ❖ Adopter la charte « zéro phyto » sur les parcs des installations et une gestion écologique des espaces verts des installations.



Désherbage thermique

Développer le recyclage et la valorisation des flux rejetés :

- ❖ Réutiliser les eaux usées traitées comme eau industrielle

Une partie des eaux usées traitées par les stations de dépollution sont, après un passage sur filtre à maillage fin, réutilisées en eau industrielle par la station. Cette eau industrielle permet le lavage de centrifugeuse et de grille d'épaississement, ainsi que la dilution du lait de chaux ou encore l'alimentation de brise mousse. Ainsi, près de 100 000 m³ d'eau potable ont pu être économisés sur le centre en 2012.

- ❖ Valoriser les boues d'épuration

Une quantité importante de boues est produite chaque année par les stations de dépollution. Dans un objectif de préservation de l'environnement, une attention particulière est apportée à l'élimination de ces déchets. Ainsi une grande majorité des boues est valorisée en compostage ou épandage.

- ❖ Trier les déchets en vue de préserver l'environnement

Toujours dans un objectif de préservation de l'environnement, Veolia s'efforce de trier et recycler au maximum ses déchets administratifs et d'exploitation. De nombreuses pistes de valorisation sont explorées régulièrement en vue d'augmenter le nombre de type de déchets valorisés.

Un exemple de pratique sur une station de traitement des eaux :

- Tous les déchets papiers et cartons sont triés en eurocontener par le personnel de la station et recyclés par Veolia propreté ;
- Lors des opérations d'élagage, les déchets verts engendrés sont recyclés ;
- La station dispose d'une benne Travaux Publics (TP) qui, une fois pleine, est triée et recyclée par Veolia propreté ;
- Les déchets de type "ferrailles, Inox, Pompes usagées" sont triés par le personnel de la station et transportés chez le ferrailleur afin d'être recyclés ;
- Les piles/ampoules sont récupérées par le fournisseur (Rexel) en vue de leur recyclage ;
- Les produits utilisés dans le laboratoire d'analyse, les huiles de vidange ainsi que les aerosols vides sont récupérés par la société grasse Oredui afin d'être valorisés.
- Les déchets des espaces verts sont compostés ou valorisés énergétiquement par incinération.



Responsabilité : Affirmer notre responsabilité environnementale

Réduire les nuisances de nos activités et notamment sur nos sites certifiés Iso 14001 :

❖ Réduction des émissions des GES :

Nous réalisons des diagnostics des émissions de gaz à effet de serre de nos activités d'exploitation à l'aide d'un outil spécialement adapté à nos métiers de l'eau et reconnu.

Une fois ce diagnostic réalisé des pistes d'amélioration sont proposées visant à toucher en priorité les sources les plus émissives.

La plupart des actions citées dans ce paragraphe vont contribuer à réduire les émissions.

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 :

Des mesures concrètes sont mises en place sur certains sites que nous gérons

- ❖ 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

- ❖ Des diagnostics sont réalisés pour en évaluer l'efficacité.

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 :

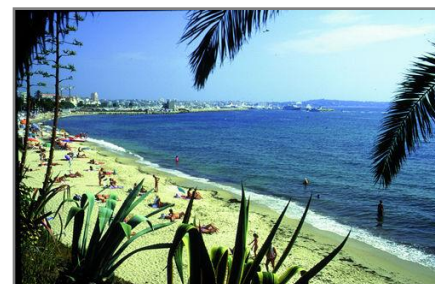
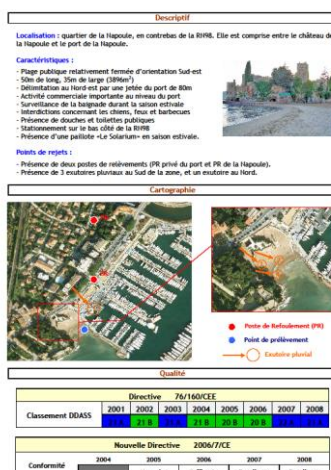
☞ **La réalisation des profils de vulnérabilités des sites de baignade :**

Cette étude traite des éléments suivants :

- Un état des lieux complet de la zone d'étude

Cet état des lieux sera principalement composé :

- d'une analyse et synthèse des données existantes (schéma directeur d'assainissement, données disponibles sur la qualité d'eau de la zone d'usage...) ;
- d'une description de la zone d'étude avec descriptions
 - des caractéristiques géomorphologiques, climatiques et océanographique ;
 - du contexte démographique et économique ;
 - de l'occupation des sols ;
- d'une description complète des plages (fréquentation, durée de la saison balnéaire, nature et origine de la plage...)



• Diagnostic des sites de baignade et des mesures de gestion

Cet état des lieux est principalement composé des points :

- Le diagnostic de la zone d'étude aura pour principal objectif :
- La classification des sources potentielles de pollution en 3 natures (chroniques – transitoires – accidentelles) ;
- L'évaluation de la criticité des sources de pollution selon une grille d'analyse multicritères (risques par temps sec / de pluie, flux potentiels de pollution, vulnérabilité de la plage vis-à-vis de la source de pollution, impacts du courant et des vents dominants) ;
- L'évaluation des risques de pollution notamment à partir d'une analyse des dysfonctionnements réseau ;
- L'évaluation du risque de prolifération algale de la zone d'étude ;
- Le recensement des principales sources de pollution dans la zone d'étude

PROFIL DE LA ZONE DE BAINNADE
FICHE SYNTHETIQUE PLAGE DE LA RAGUE
DATE MISE A JOUR : Septembre 2011



❖ **Description générale**

Mode d'accès	RN 98
Orientation	Sud-est
Equipements	Toilettes Douches Parking gratuit Borne d'appel d'urgence
Type de plage	Sable Forme en alvéole Sup. : 6 122 m ²
Zone de baignade	Oui
Activités économiques	Port de la Rague, plages publiques et privées, Hôtel, commerces, restauration à proximité, pailote en saison estivale
Position GPS	43°31'06.47" N 6°55'25.20" E



- Zone interdite à la planche à voile
- Baignade interdite
- Baignade autorisée
- Borne d'appels urgence
- Point de prélèvement ARS
- Balise
- Chenal ski nautique
- Equipements (douches...) plage
- Zone de restauration / Plage privée

❖ **Qualité de la zone de baignade et normes réglementaires**

Aucun dépassement de la valeur limite n'a été constaté sur ce site de baignade au cours des 4 dernières années (2007 à 2010).

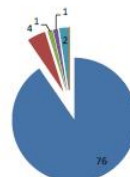
	2007		2008		2009		2010	
	Ancienne Directive	Nouvelle Directive**	Ancienne Directive	Nouvelle Directive**	Ancienne Directive	Nouvelle Directive**	Ancienne Directive	Nouvelle Directive**
La Rague	A	Excellente	A	Excellente	A	Excellente	A	Excellente

A : eau de bonne qualité
 B : eau de qualité moyenne
 C : eau pouvant être momentanément polluée
 D : eau de mauvaise qualité

** : Ancienne directive : Directive 79/100/CEE / Nouvelle directive : Directive 2006/7/CE

Rappel des limites actuelles de qualité réglementaire (nombre de bactéries pour 100 ml)

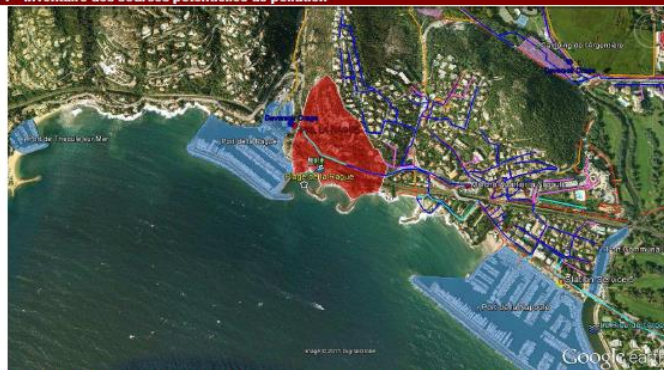
	Guides	Imprévisibles
E.coli	100	5 000
Entérocoques	100	1 000



- x < 100 E. Coli/100ml
- 100 < x < 250 E. Coli/100ml
- 250 < x < 500 E. Coli/100ml
- 500 < x < 1000 E. Coli/100ml
- 1000 < x < 2000 E. Coli/100ml
- x > 2000 E. Coli/100ml

Le programme de surveillance sur ce site de baignade est de 21 prélèvements par saison.

❖ **Inventaire des sources potentielles de pollution**



- Port
- PR
- Déversoir d'Orage
- Bassin Versant
- Réseau Pluvial (Fossés)
- Réseau EU Refoulement
- Réseau EU Gravitare
- Marchés
- Camping
- Rivière
- Station service
- Point de prélèvement ARS
- Toilettes
- Point de restauration
- Site de baignade

❖ **Sources potentielles de pollution : classification, descriptions et préconisations**

Sources potentielles de pollution	Description	Facteurs aggravants	Indicateur à suivre	Impact	Plan d'action/préconisations
Exutoire du réseau pluvial / fluvial	Possibilités de rejets en éléments polluants issus du bassin versant drainé par le réseau hydrographique	Pluviométrie (lessivage bassin versant)	Alerte météorologique	Significatif	Etude des débits et polluants transités par temps sec et de pluie
Postes de relèvement	Possibilités de rejet d'eaux usées brutes en cas de dysfonctionnement ou de surcharge hydraulique	Pluviométrie (surcharge hydraulique)	Alerte météorologique	Faible	Exploitation des données issues du nouvel outil d'auto-surveillance Recherche des entrées eaux parasites
Ports de la Rague	Hébergement d'activités potentiellement polluantes Forte fréquentation en période estivale	Pluviométrie et fréquentation du port	Alerte météorologique et taux de remplissage	Modéré	Poursuite de la démarche « Port Propre » et de la démarche de sensibilisation des plaisanciers

PROFIL EAUX DE BAINNADE

Document Mairie de Mandelieu La Napoule
 L'intégralité du profil est consultable en Mairie

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



4.5. Les relations avec les parties prenantes

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

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

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

Le Centre Alpes Maritimes de Veolia Eau exprime son engagement en matière de responsabilité sociétale au travers de sa politique développement durable 2012-2014 (cf. annexe).

Prix de la politique insertion pour le Centre Alpes Maritimes de Veolia Eau :

Dans le cadre de son engagement sociétal le Centre a reçu le 11 octobre 2012, en préfecture de région, le prix de la charte de la Diversité PACA pour sa politique de lutte contre l'exclusion des populations sensibles. Ce prix remis lors de l'étape régionale du Tour de France de la Charte Diversité par l'IMS Entreprendre, récompense le Centre Alpes Maritimes pour ses actions et ses pratiques en matière de responsabilité sociétale.



Favoriser l'insertion des personnes en difficulté :

Nous mettons en place une communication et des moyens spécifiques pour l'insertion de personnes en difficulté (jeunes sans qualification, femmes seules avec enfant sans revenus...) et des travailleurs handicapés.

❖ Les personnes en situation d'handicap

Veolia Eau s'est engagée, depuis plusieurs années, dans le cadre de la « Mission Handicap de Veolia Eau », dans différentes démarches à caractère social parmi lesquelles nous pouvons citer :

- Accord Handicap 2010- 2012.
- Accord sur l'emploi des seniors
- 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 notre charte de la diversité, les axes de développement pour 2011 et 2012, ont été 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, 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) ;



Gaulage des olives avec le chantier d'insertion de l'association Arbre

- Mise en place d'un potager solidaire sur une parcelle de 1 000 m² mise à disposition par Veolia Eau pour la production de légumes et fruits frais destinés aux commerces sociaux et associations de lutte contre l'exclusion (association ARBRE, DIALOGUES).

Ces cultures développées par une vingtaine de jeunes en insertion dans le cadre d'un chantier-école, s'inscrivent dans une démarche de culture raisonnée biologique. Elles visent également à promouvoir la consommation de fruits et légumes auprès de personnes en précarité, souvent sujettes à un déséquilibre alimentaire.

En 2012 le jardin a produit 400 kilos de fruits et légumes destinés à 60 familles bénéficiaires.



Une partie de la parcelle en cours de mise en place

- 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



Panneau mosaïque illustrant le parcours du canal de la Vésubie

- Présentation de nos métiers de l'eau à des adultes demandeurs d'emploi longue durée dans le cadre d'une formation organisée par le centre de découverte du monde marin.

❖ 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, « Veolia force ».



La Fondation Veolia Environnement soutient Biosphère 2

La Fondation Veolia Environnement s'est engagée à soutenir, aux Etats-Unis, les programmes de recherche en environnement conduits par l'université de l'Arizona au sein de Biosphère 2, site expérimental reproduisant le plus grand système écologique artificiel fermé (30 000 m²).



Différents écosystèmes y ont été recréés (une forêt tropicale humide, l'océan et sa barrière de corail, une mangrove, une savane, un désert, etc.) apportant aux scientifiques un outil de travail unique.

Un premier atelier réunissant les chercheurs de l'Université et les cadres de Veolia Environnement s'y est tenu en mai afin de définir un programme de coopération scientifique entre le Groupe et l'université portant sur les problématiques « eau et climat » et « énergie et développement durables ».

Agir pour les générations futures et actuelles

Sensibiliser le public et les nouvelles générations

- ❖ Sensibiliser le public et les nouvelles générations

Depuis de nombreuses années Veolia Eau s'implique dans la sensibilisation à l'eau et l'environnement de tout public.

Le Centre Alpes Maritimes mène de nombreuses actions en ce sens illustrées par les exemples suivants :

- Visite des ouvrages et usines du centre

Les usines de traitement d'eau potable et les stations de dépollution sont des lieux privilégiés pour l'accueil et la sensibilisation de tous.

Par exemple, l'usine de production d'eau de Super Rimiez à Nice a été visitée par 1 090 visiteurs en 2011 et 1 651 visiteurs en 2012, répondant ainsi à une demande 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 1 000 élèves primaires niçois sont sensibilisés sur le patrimoine niçois de l'eau, ainsi que sur le traitement et le bon usage de cette ressource si précieuse.



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

Veolia Eau procède régulièrement à des travaux d'aménagement ou de rénovation 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 locaux, Veolia participe à plusieurs manifestations de sensibilisation du public comme la fête du Haut et Moyen Pays de Vence, la journée écocitoyenne à la maison de l'environnement de la ville de Nice.

Favoriser le développement des apprentis et des collaborateurs de Veolia :

Veolia Eau, associée aux autres divisions du groupe (Déchets et 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'apprentissage 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 lors duquel les besoins du salarié 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

Veolia Summer School

Du 1er au 9 juillet 2012, Veolia Environnement a reçu, au sein de son campus à Jouy-le-Moutier, 33 étudiants européens dans le cadre de la troisième Veolia Summer School.

L'objectif de cette université d'été est de contribuer au rayonnement de Veolia Environnement et de développer des relations privilégiées avec les universités européennes et leurs étudiants afin de leur faire découvrir les métiers et enjeux des services à l'environnement.

Les étudiants invités cette année viennent d'universités et de grandes écoles allemandes, anglaises, irlandaises, françaises, hollandaises, hongroises, polonaises, tchèques, roumaines, et suisses.

Composée de présentations des divisions du Groupe et de rencontres avec des collaborateurs, de visites de sites, d'animations pédagogiques la semaine s'est articulée autour « d'une étude de cas sur les services à l'environnement ».



33 étudiants européens dans le cadre de la troisième Veolia Summer School

La restitution de leurs travaux sur le thème de la Ville Durable a eu lieu le lundi 9 Juillet 2012 au siège de Veolia Environnement, en présence d'Antoine Frérot.

Veolia à l'international

Nagpur : le défi de l'eau pour tous

Premier partenariat public-privé signé en Inde en matière d'eau potable pour une ville entière, le projet de Nagpur porte sur la remise en état des infrastructures de production distribution d'eau et sur la gestion du service de l'eau sur vingt-cinq ans.

Dans la dixième plus grande ville d'Inde, Veolia Eau relève le défi de faire accéder toute la population à un service d'eau 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Un pari ambitieux dans la mesure où aucune ville indienne à ce jour ne bénéficie d'un service équivalent sur toute son étendue.



Quantité d'eau à la disposition des habitants de Nagpur

Un défi technique : faire passer la quantité d'eau à la disposition de chaque habitant de 90 litres par jour à 130 litres par jour d'ici à cinq ans, mais aussi social et culturel.

En effet, 36 % de la population de Nagpur vit dans 450 différents bidonvilles disséminés dans la ville. Or l'obligation contractuelle porte notamment sur les populations défavorisées. Et 100 % de la population qui en fera la demande doit être connectée au réseau, chez elle.

L'entreprise va donc mettre en œuvre un mécanisme innovant d'ingénierie sociale afin de permettre l'accès équitable et solidaire pour tous.

Ces engagements sont portés par Orange City Water, joint-venture mise en place par Veolia Water India avec Vishvaraj Environment Limited. Orange City Water, qui financera une partie des investissements nécessaires, soit 18 millions d'euros, mise sur l'installation de 300 000 à 450 000 compteurs d'eau.

A l'issue des cinq premières années de travaux, 2 500 km de réseau seront conformes aux normes internationales et desserviront les 2,7 millions d'habitants de cette ville en pleine expansion.

D'ores et déjà, la réussite de ce projet a été totale sur les 10 % de la ville, sous gestion de Veolia Water India depuis 2007, qui ont servi de zone pilote avant l'élargissement du contrat fin 2011.



5.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

→ Le CARE

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

VEOLIA Eau - REGION 04

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Assainissement

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2012

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : C4431

Saint André les Alpes : Service de l'assainissement

LIBELLE	2011	2012	Ecart en %
PRODUITS	83 967	80 439	-4,20 %
Exploitation du service	66 978	64 831	
Collectivités et autres organismes publics	16 989	15 608	
CHARGES	109 035	103 163	-5,39 %
Personnel	32 375	39 217	
Energie électrique	7 174	8 225	
Produits de traitement	2 294	3 215	
Analyses	186	1 207	
Sous-traitance, matières et fournitures	32 591	14 794	
Impôts locaux et taxes	866	1 148	
Autres dépenses d'exploitation			
Télécommunication, poste et télégestion	878	939	
Engins et véhicules	2 070	1 708	
Informatique	901	1 318	
Assurances	291	40	
Locaux	1 300	1 288	
Autres	467	1 342	
Contribution des services centraux et recherche	1 783	2 340	
Collectivités et autres organismes publics	16 989	15 608	
Charges relatives aux renouvellements			
Pour garantie de continuité du service	8 665	10 037	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	205	737	
RESULTAT AVANT IMPOT	-25 068	-22 724	9,35 %
RESULTAT	-25 068	-22 724	9,35 %

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 2012

Collectivité : C4431

Saint André les Alpes : Service de l'assainissement

LIBELLE	2011	2012	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	66 978	64 831	-3,20 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	66 000	65 335	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	977	-504	
Exploitation du service	66 978	64 831	-3,20 %
Produits : part de la collectivité contractante	8 530	7 957	-6,72 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	8 485	8 107	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	45	-150	
Redevance Modernisation réseau	8 459	7 651	-9,55 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	8 169	7 799	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	290	-149	
Collectivités et autres organismes publics	16 989	15 608	-8,13 %

(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.

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Les dépenses de renouvellement pour l'année 2012 s'élèvent à **10 489€**

Le détail des opérations réalisées vous est présenté ci-dessous :

- Groupe du poste de relèvement situé au niveau de la plage,
- Groupe numéro 1 du poste de relèvement situé à l'entrée de la station d'épuration,
- Coffret de télégestion.
- Renouvellement partiel de l'agitateur anoxie.



6.

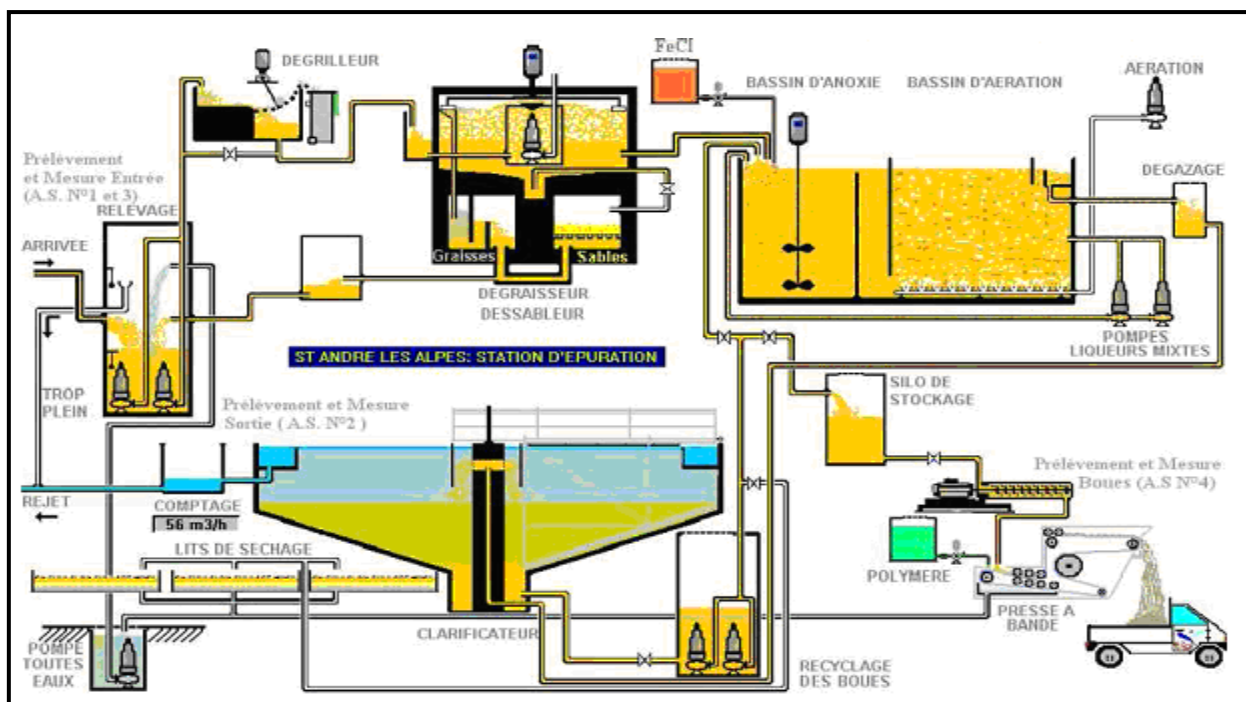
ANNEXES

6.1. descriptif technique du réseau et des installations

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.

6.2. Bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Usine de dépollution

ST ANDRE LES ALPES	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	85 318	88 049	69 906	80 425	15,0%

Poste de relèvement

LE PLAN	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	675	450	520	-	-

6.3. Le bilan de conformité détaillé par usine

ST ANDRE LES ALPES

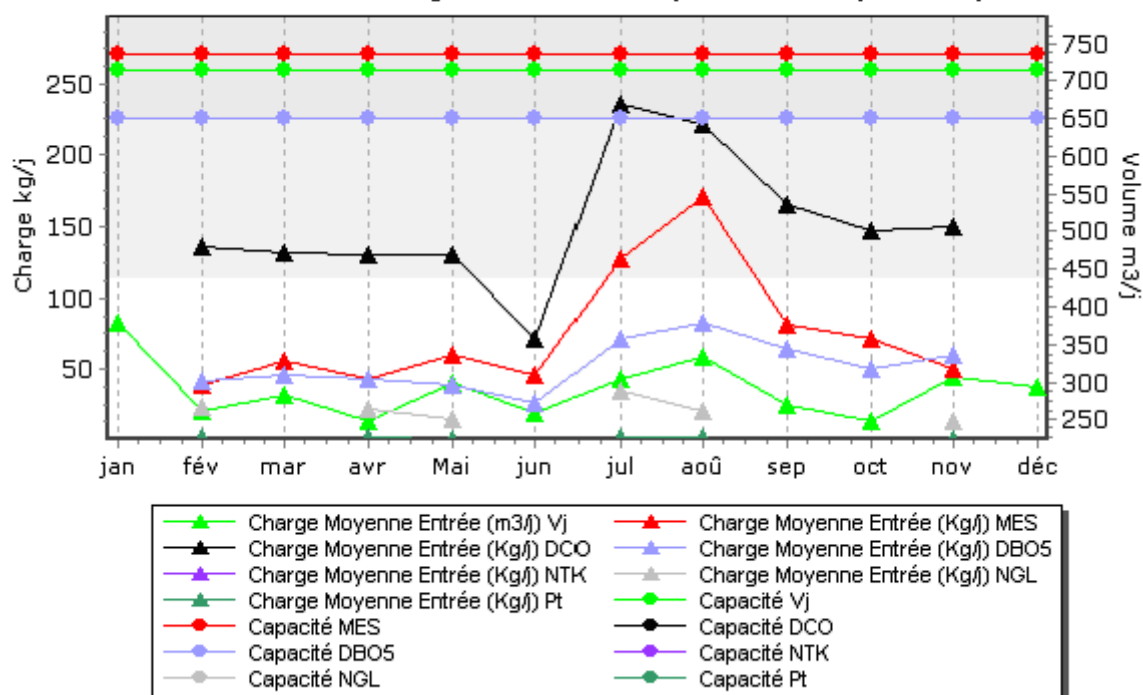
Adéquation des capacités usines aux charges reçues

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)	HCN F/ bilans	Charge (kg/j)	HCN F/ bilans	Charge (kg/j)	HCN F/ bilans	Charge (kg/j)	HCN F/ bilans	Charge (kg/j)	HCN F/ bilans	Charge (kg/j)	HCN F/ bilans	Charge (kg/j)	HCN F/ bilans
janvier	380	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -
février	261	0 / 1	39	0 / 1	136	- / 1	42	0 / 1	24,0	- / 1	24,1	- / 1	2,4	- / 1
mars	283	0 / 1	56	0 / 1	132	- / 1	46	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
avril	249	0 / 2	44	0 / 2	131	- / 2	44	0 / 2	22,0	- / 1	22,0	- / 1	3,2	- / 1
mai	299	0 / 1	60	0 / 1	130	- / 1	39	0 / 1	15,2	- / 1	15,3	- / 1	1,7	- / 1
juin	258	0 / 1	46	0 / 1	72	- / 1	27	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
juillet	303	0 / 1	127	0 / 1	235	- / 1	71	0 / 1	35,3	- / 1	35,7	- / 1	3,5	- / 1
août	334	0 / 2	171	0 / 2	221	- / 2	83	0 / 2	21,0	- / 2	21,2	- / 2	3,1	- / 2
septembre	269	0 / 1	81	0 / 1	165	- / 1	64	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
octobre	249	0 / 1	71	0 / 1	147	- / 1	50	0 / 1	-	- / -	-	- / -	-	- / -
novembre	308	0 / 2	51	0 / 2	150	- / 2	61	0 / 2	14,6	- / 2	14,7	- / 2	1,8	- / 2
décembre	294	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -	-	- / -

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

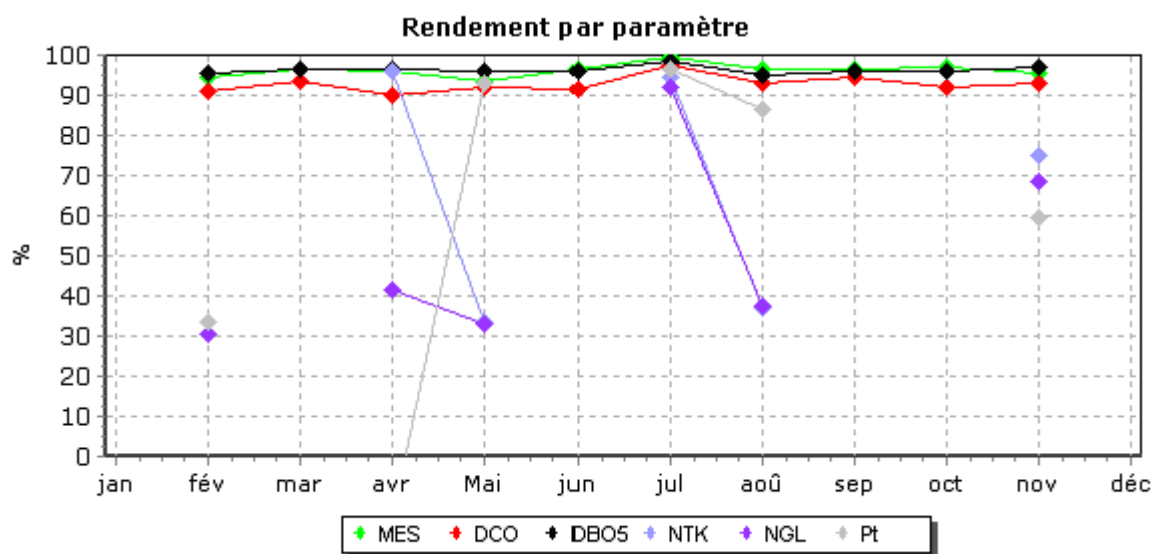
Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires



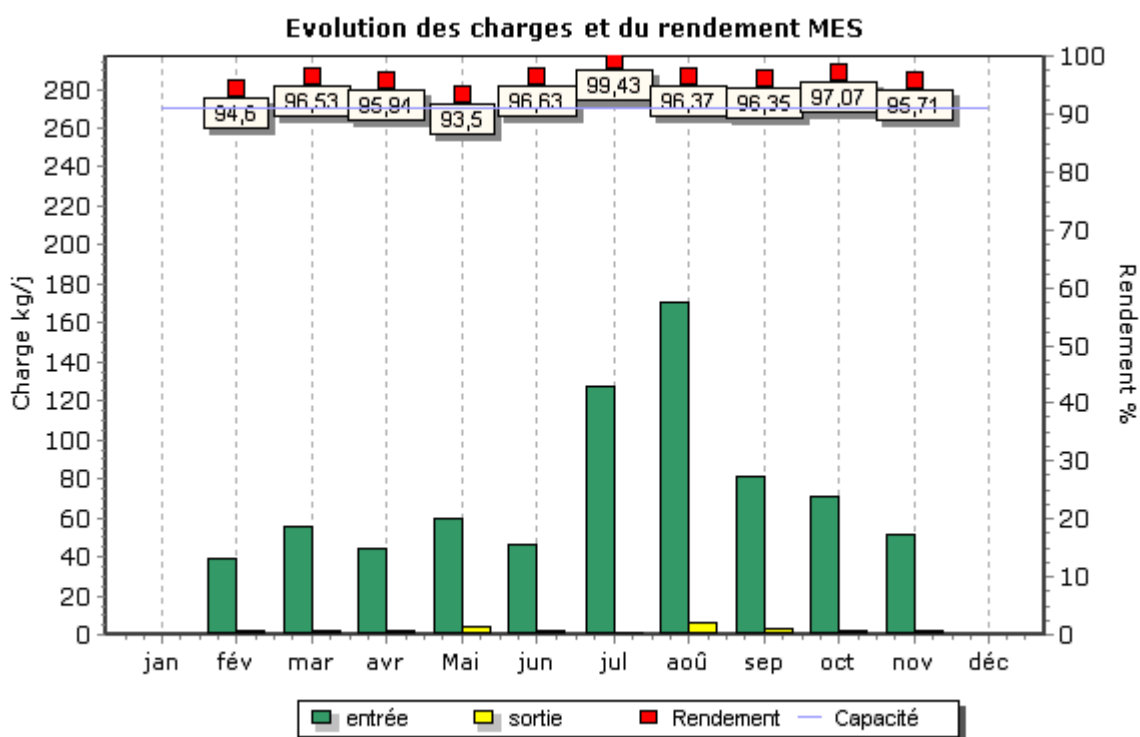
Rendement épuratoire et qualité du rejet dans le milieu naturel

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

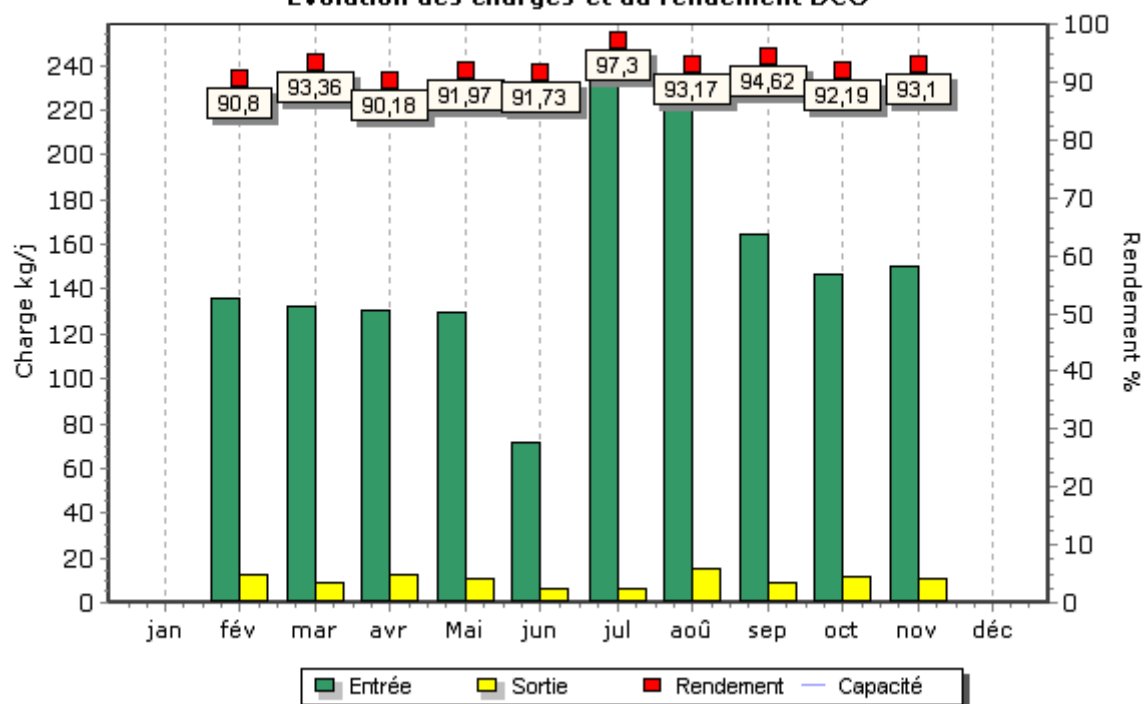
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
février	2	94,60	13	90,80	2	95,63	17	30,43	17	30,35	2	33,33
mars	2	96,53	9	93,36	2	96,34	-	-	-	-	-	-
avril	2	95,94	13	90,18	2	96,32	1	96,02	13	41,29	4	-15,38
mai	4	93,50	11	91,97	2	96,15	10	33,33	10	33,16	0	93,10
juin	2	96,63	6	91,73	1	96,15	-	-	-	-	-	-
juillet	1	99,43	6	97,30	1	98,29	2	94,67	3	91,96	0	96,52
août	6	96,37	15	93,17	4	94,98	13	37,04	13	37,30	0	86,54
septembre	3	96,35	9	94,62	2	96,20	-	-	-	-	-	-
octobre	2	97,07	12	92,19	2	96,02	-	-	-	-	-	-
novembre	2	95,71	10	93,10	2	97,18	4	75,10	5	68,52	1	59,74
décembre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



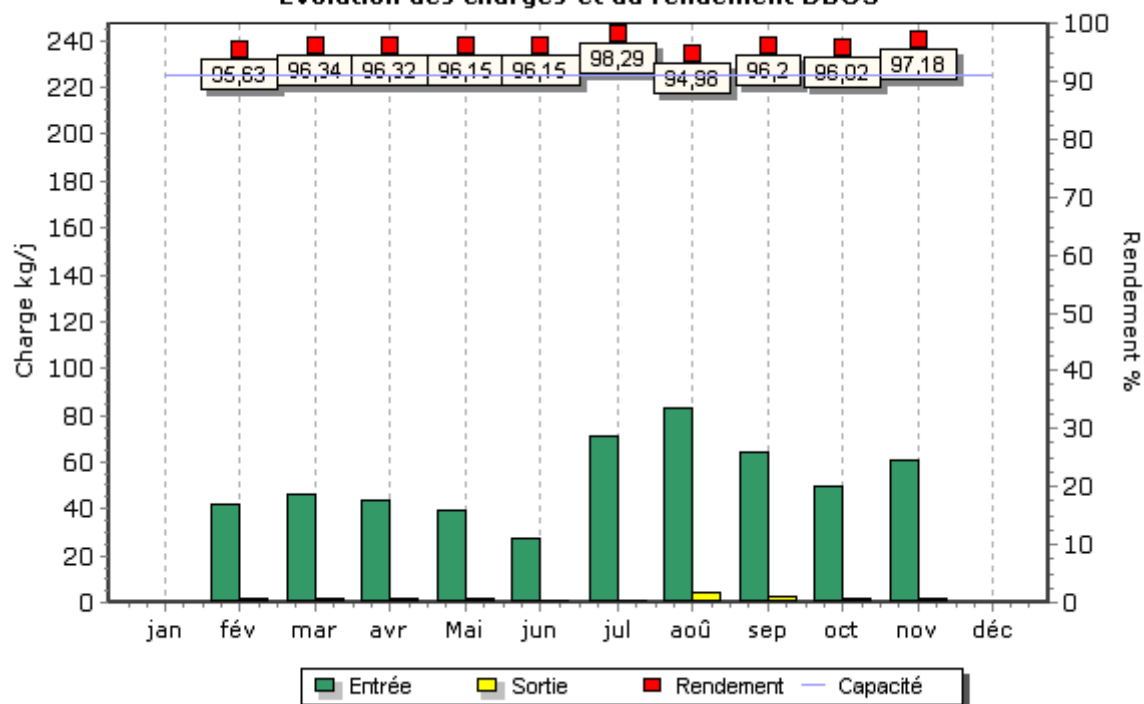
Evolution des charges et du rendement par paramètre

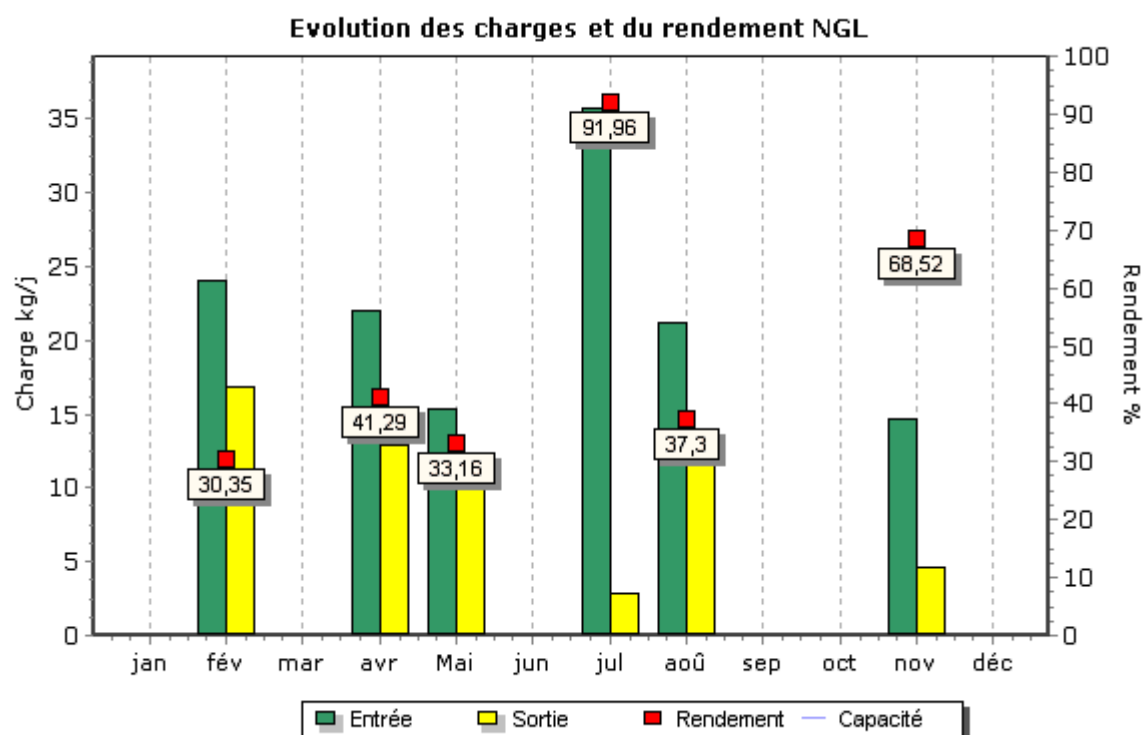
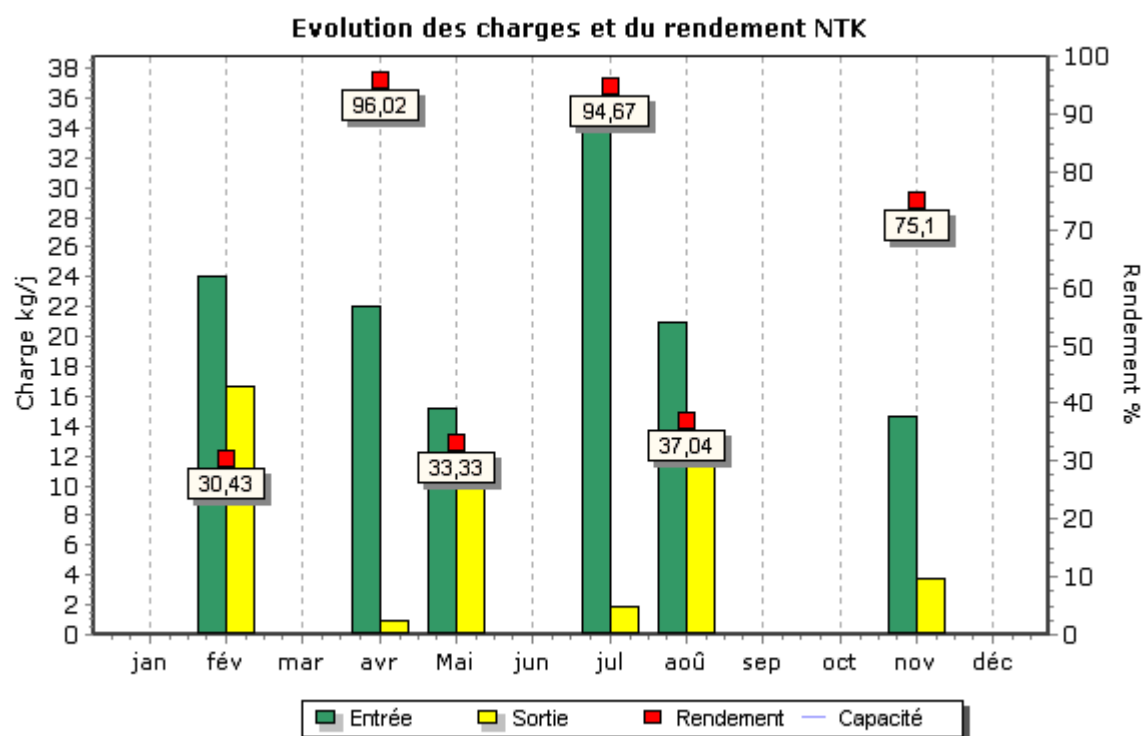


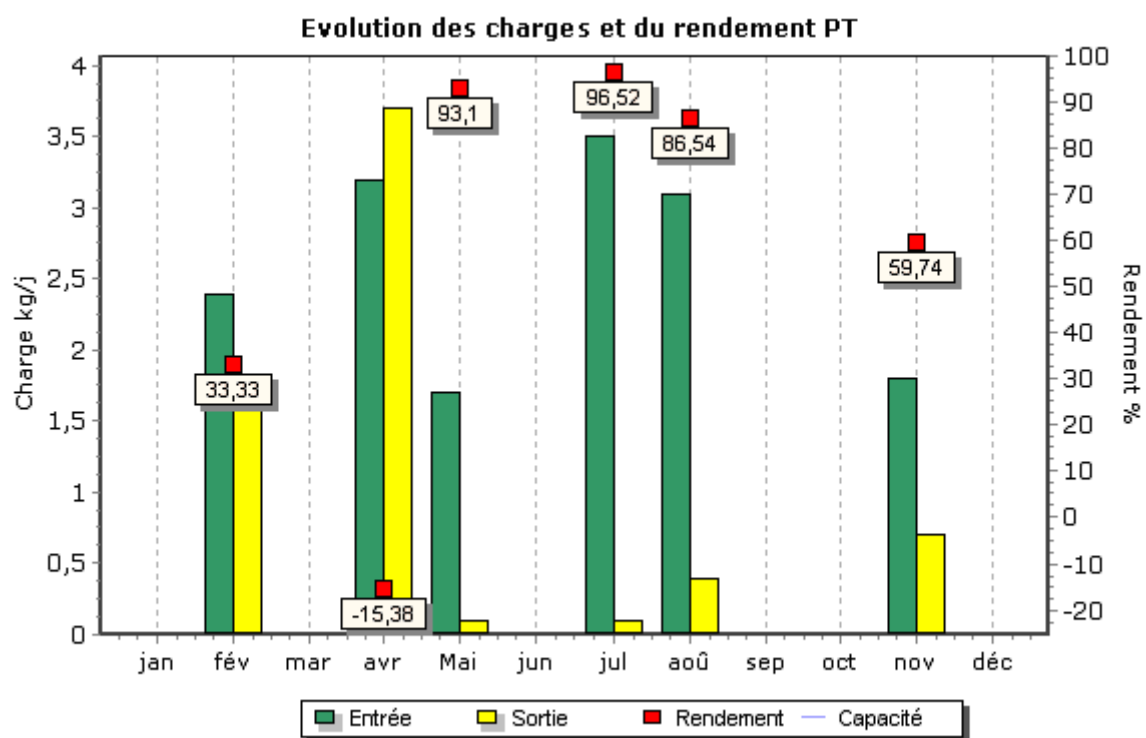
Evolution des charges et du rendement DCO



Evolution des charges et du rendement DBO5







6.4. Annexes financières

Introduction générale

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

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

Organisation de la Société au sein de la Région

L'organisation de la **Société Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux** au 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 **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, du service, de l'unité opérationnelle), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

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

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

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

FAITS MARQUANTS

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

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

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats. En conséquence, les contrats HDSP se voient désormais attribuer une quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée dans le cadre de cette nouvelle organisation alors qu'ils supportaient précédemment une quote part « frais généraux » selon la même approche que celle exposée au 3.1.1. pour les chantiers HDSP.

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

1 - Produits

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

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

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

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

2 - Charges

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

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

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

2.1 -Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

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

Par ailleurs, 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 même si cet impôt a été remplacé par la CET en 2010) 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).

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire ¹ dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation ², le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours ³.

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.

¹ C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat

² 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

³ 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.

- Fonds contractuel de renouvellement

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

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, 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 délégataire 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 2012 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelles additionnelles (représentant au total jusqu'à 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

2-2 – Charges réparties

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

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

2.2.1 – Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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 § 3.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2012 au titre de l'exercice 2011.

3 - Autres informations

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

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

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

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

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

Avis des commissaires aux comptes

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

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

La couverture des risques

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes ci-après.

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.



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **MARSH S.A.S.**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 037 www.orient.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 – Compagnie Générale des Eaux
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
52, rue d'Anjou
75008 PARIS

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 **2013/FR/PDBI/001** 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, les numéros **XFR0065675PR** et **XFR0066375PR** émises 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 399 227 354, 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 - Evénements naturels – Catastrophes naturelles en France – Actes de terrorisme en France.

et ce, aux clauses et conditions des contrats cités en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du 1er janvier 2013 jusqu'au 31 décembre 2013, 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 14/01/2013

MARSH S.A.S
Au capital de 5 897 585 euros
Tour Ariane – La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex
N°S Nantaise 572 174 415
ORIAS n° 07 001 037



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 :

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux
52, rue d'Anjou
75008 PARIS

bénéficie des garanties du contrat "MULTIGARANTIES ENTREPRISE DE CONSTRUCTION", actuellement en vigueur sous le n° **XFR0066579CE**, souscrit par la société **VEOLIA ENVIRONNEMENT SA** pour le compte de **VEOLIA EAU** et **l'ensemble de ses filiales françaises**

ACTIVITES REALISEES PAR L'ASSURE:

- Conception et exécution de réseaux,
- Pose de canalisations,
- Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- Rénovation, réparation et entretien de réseaux,
- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes, photovoltaïques,
- Eclairage public et signalisations,
- Travaux de maintenance pour l'habitat social,
- Comprenant la réalisation des ouvrages annexes et que ce soit en site public ou privatif (ex : industriels, hôpitaux...)

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE DANS LE CADRE DES CONDITIONS CUMULATIVES SUIVANTES :

- pour les chantiers ouverts entre le **01/01/2013** et le **31/12/2013**,
- lorsque l'Assuré intervient en tant que :
 - Contractant Général sous traitant tout ou partie des travaux et assumant tout ou partie de la Maîtrise d'œuvre,
 - Entreprise tous corps d'état et/ou Entreprise Générale sous-traitant tout ou partie des travaux tous corps d'état,
 - Sous - Traitant,
 - Maître d'œuvre, Bureau d'Etudes Techniques, Assistant à maîtrise d'ouvrage.
- pour des interventions sur des chantiers situés en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre Mer **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 15.000.000 EUR T.T.C.**
- 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
- **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**

1). POUR DES OUVRAGES SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

- du fait de ses activités, précisées au paragraphe « Activités Réalisées par l'Assuré », à l'exclusion de la Géothermie,

Garantie obligatoire de responsabilité décennale	
Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>Cette garantie est délivrée conformément 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.</p> <p>Cette garantie fonctionne selon les règles de la capitalisation.</p> <p>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.</p>	<p>Habitation :</p> <p>à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p> <p>Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>
	<p>Hors habitation :</p> <p>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.</p>
Garantie de responsabilité du sous-traitant en cas de dommages de nature décennale	
Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>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 sur le fondement des articles 1147 et 1382 du code civil, du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant.</p> <p>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.</p>	<p>6.100.000 EUR par sinistre</p>
Garanties Complémentaires à la responsabilité décennale	
Nature des garanties	Montant des garanties
<p>– Dommages d'effondrement avant réception, Bon Fonctionnement, Dommages Immatériels Consécutifs à la survenance d'un sinistre couvert au titre de la garantie responsabilité décennale obligatoire,</p>	<p>à hauteur de 1.000.000 EUR épuisable par année d'assurance, pour les trois garanties complémentaires confondues, y compris les « Immatériels Consécutifs » sous -limités à 200.000 EUR par année d'assurance et tous assurés confondus</p>
<p>– Dommages aux Existants Non Soumis (hors Incendie, Foudre, Explosion)</p>	<p>à hauteur de 1.000.000 EUR épuisable par année d'assurance et tous assurés confondus</p>

2) POUR DES 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 suivants (hors équipement et process) réceptionnés après le 01 janvier 2013.
- Unités de traitement des eaux,
- Châteaux d'eau,
- Stations de pompage,
- Réservoirs et bassins de rétention,
- Les canalisations neuves situées géographiquement dans l'enceinte des unités de traitement d'eau et de celle des stations de pompage ainsi que les canalisations neuves qui font partie intégrante des réservoirs, des bassins de rétention et des Châteaux d'eau,
- Eoliennes, panneaux photovoltaïques et pylônes de télécommunication : exclusivement les massifs de fondation,
- Canalisations neuves qui relèvent de marchés d'une valeur unitaire inférieure à 1.000.000 EUR,
- Dans le cadre des marchés de fermes photovoltaïques (pose d'équipements au sol), garantie des massifs de fondation et de la structure métallique des Panneaux Photovoltaïques, à l'exclusion des Panneaux photovoltaïques.
-
- pour les ouvrages dont le coût total des travaux de construction tous corps d'état HT est inférieur à 15.000.000 EUR.

- GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE POUR DES OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

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 : **1.000.000 EUR** par sinistre compris dans un montant annuel épuisable de **10.000.000 EUR**.

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières de la police N° XFR0066578CE 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 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 à caractère exceptionnel et/ou inusuel.

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 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013, ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait à Paris, le 16 janvier 2013

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
Société Anonyme de droit français régie par le Code des Assurances
au Capital de 190 000 000 euros - 399 227 354 RCS Paris
Siège Social : 4, rue Jules Lefebvre
75426 PARIS Cedex 09
Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01
Site Internet : www.axa-corporatesolutions.com

RCAE juillet 2012 à Juin 2013



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
52 Rue d'Anjou F-75008 PARIS 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 : 10 000 000

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 2012 au 30 juin 2013** 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° 2012/XFR0048188FI/64997, pour valoir ce que de droit, le 27/06/2012.
Pour AXA Corporate Solutions Assurance.

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 27009E8FBD9438EDEC7B370948036392D42
1777933F83D62336A6351D0AF370D1A57A947455990CD67F6BF7A4026500D7CB9FC865C2286A41122FA96159C837C1489E537B83F6F4C
8D6355DFD8DBE500ADCCF80B5237B08E1C74F34EAD59D78B7969F7F43607AC0BE6F0F5682E6385ECE3D12135C2B2E99B2C119106BEFE43
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 cgl

RCG juillet 2012 à juin 2013



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

énéficie 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 incombent 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 10 000 000 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 10 000 000 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 2012 au 30 juin 2013 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° 2012/XFR0048230LI/64996 le 27/06/2012 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 : 3D5721C9B1A894A95320ECF707A5B4EA33C3
36FD568CE4F60876E38DCCA4F7585122AF6D763E249082C6B0C582993D5F86AE463F4A76988911DDB5B3504430B5C3451A4D089CD6BCD0
282B418747EE5FB04D3EA1EDBCF332251348E69C9C4F69B7B630154C4D270B80A9815E74CFD9B1D8407E368FD8511E5DDCFA29A1B51816
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

6.5. Les nouveaux textes réglementaires

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

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Participation pour le financement de l'assainissement collectif (PFAC)¹*

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

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

→ *Schéma d'assainissement collectif²*

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

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

→ *Fuites après compteurs : nouvelles modalités de facturation³(Loi Warsmann)*

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

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

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

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

¹ Loi de finances rectificative du 14 mars 2012 (art.30).

² Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012.

³ Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.

→ **Assainissement non collectif**

Les prescriptions techniques⁴ et les modalités d'exécution du contrôle⁵ ont été définies. Les obligations des propriétaires d'installations conçues, réalisées ou réhabilitées à partir du 1er juillet 2012 sont précisées, et des indications sont données sur le dimensionnement des petites installations et les produits de construction des installations. Les **modalités de contrôle** des installations sont simplifiées et le **contenu du contrôle** est précisé selon qu'il s'agit d'une installation neuve (réalisée après le 9 octobre 2009) ou existante. Les conditions rendant obligatoires les travaux sur des installations existantes sont clarifiées. En cas de vente immobilière, la commune peut effectuer un nouveau contrôle de l'installation à la demande et à la charge du propriétaire. La fréquence des contrôles ne peut excéder 10 ans.

Autorisations d'urbanisme et ANC⁶. Les demandes d'autorisation d'urbanisme déposée depuis le 1er mars 2012 doivent comporter le document attestant de la conformité du projet d'installation d'assainissement non collectif dans le cas où le projet est accompagné de la réalisation ou de la réhabilitation d'une telle installation.

→ **Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes⁷**

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

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés et déclarer leurs réseaux sur un guichet unique (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr), moyennant une redevance⁸ (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

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

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

→ **SIG & déclaration unique CNIL⁹**

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

⁴ Arrêté du 7 mars 2012.

⁵ Arrêté du 27 avril 2012.

⁶ Décret n° 2012-274 du 28 février 2012.

⁷ Arrêté du 15 février 2012, arrêté du 28 juin 2012, décret n° 2012-970 du 20 août 2012.

⁸ Arrêté du 3 septembre 2012.

⁹ Délibération CNIL n°2012-087 du 29 mars 2012.

→ **Transfert des pouvoirs de police assainissement¹**

Le président de l'EPCI ou du groupement de collectivités territoriales peut renoncer, pendant les 6 mois suivant son élection, mais aussi dans les 6 mois suivant le transfert des compétences à ce que les pouvoirs de police spéciale des maires des communes membres (**assainissement**, déchets ménagers) lui soient transférés de plein droit.

→ **Gestion clientèle**

Norme simplifiée sur la gestion des fichiers clients et prospects². Actualisée par la CNIL le 13 juillet 2012, avec l'objectif affiché d'assurer un plus grand équilibre entre les besoins des professionnels et le respect de la vie privée et des droits des clients et prospects, la nouvelle norme permet aux entreprises de satisfaire à leurs obligations déclaratives de manière extrêmement simple et rapide. Le traitement des données peut avoir pour finalité le suivi de la relation client (réalisation d'enquêtes de satisfaction, gestion des réclamations et services après-vente).

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

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

Prélèvements. La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros³ (SEPA) à compter du 1er février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

→ **Risques professionnels⁴**

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

→ **Polices de l'environnement : harmonisation & simplification⁵**

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

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

¹ Loi n° 2012-281 du 29 février 2012.

² Norme n°48 éditée par la CNIL.

³ Règlement européen n°260/2012 du 14 mars 2012.

⁴ Décret n° 2012-746 du 9 mai 2012 & arrêté du 9 mai 2012.

⁵ Ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012.

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

EAUX USEES & DECHETS

→ Réutilisation des eaux usées traitées¹

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

→ Garanties financières des ICPE²

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

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

→ Protection de la ressource

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique³.

En 2013, les tarifs maximum de la redevance pour pollution de l'eau sont augmentés pour certaines substances dangereuses pour l'environnement rejetées dans les masses d'eau souterraines et superficielles⁴.

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions⁵. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages⁶.

La liste des substances toxiques, cancérigènes, mutagènes ou présentant des dangers pour l'environnement, soumises à redevance pour pollutions diffuses, a été actualisée et est applicable au 1er janvier 2013⁷.

A partir du 1er janvier 2013 les fabricants, importateurs ou distributeurs d'une quantité minimale de 100 grammes par an de substance à l'état nano-particulaire doivent procéder à une déclaration

¹ <http://www.anses.fr/Documents/EAUX2009sa0329Ra.pdf>

² Décret n° 2012-633 du 3 mai 2012. Arrêtés du 31 mai 2012.

³ Arrêté du 2 juillet 2012.

⁴ Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

⁵ Arrêté du 23 juillet 2012.

⁶ Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

⁷ Arrêté du 3 octobre 2012.

annuelle de celle-ci auprès du ministère de l'Ecologie⁸. Ce dispositif a pour objet de mieux connaître les nanomatériaux et leurs usages, de disposer d'une traçabilité des filières d'utilisation, d'une meilleure connaissance du marché et des volumes commercialisés et de collecter les informations disponibles sur les propriétés toxicologiques et éco-toxicologiques.

→ *Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE)*⁹

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

→ *Protection des milieux*

Nitrates d'origine agricole : le contenu des plans d'action régionaux contre les algues vertes est renforcé¹⁰ par des actions proportionnées et adaptées aux spécificités locales. Dans les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine dont la teneur en nitrate dépasse 50 mg/l et les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et définis par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), le préfet de Région peut mettre en place une surveillance annuelle de l'azote épandu de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux aquatiques sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques¹¹.

Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue¹². Il est créé un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Un comité consultatif composé notamment de représentants issus du Comité national « trames verte et bleue », émet des recommandations sur l'utilisation du fonds.

Stratégie nationale « mer-littoral » (SNML)¹³. La SNML a vocation à coordonner toutes les politiques sectorielles s'exerçant en mer ou sur le littoral. Dans une perspective de gestion intégrée des espaces, elle doit comporter les orientations relatives notamment à la protection des milieux, des ressources, à la prévention des risques, au développement durable des activités économiques.

→ *Réforme des enquêtes publiques*¹⁴

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

⁸ Arrêté du 6 août 2012.

⁹ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

¹⁰ Décrets n°s 2012-675 et 2012-676 du 7 mai 2012. Arrêté du 7 mai 2012.

¹¹ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

¹² Décret n° 2012-228 du 16 février 2012.

¹³ Décret n° 2012-219 du 16 février 2012.

¹⁴ Décret n°s 2011-2018 & 2011-2021 du 29 décembre 2011.

→ *Evaluation des incidences environnementales*

Réforme des études d'impact¹. La réforme précise les seuils en fonction desquels soit une étude d'impact est obligatoire en toutes circonstances ou au cas par cas. L'un des apports majeur de la réforme est d'ouvrir la possibilité d'un suivi systématique de l'application des mesures préconisées par l'étude d'impact, sauf dans quelques domaines limités. L'étude d'impact, trop souvent considérée comme un simple rapport, va ainsi davantage être envisagée comme un processus.

Evaluation de programmes environnementaux². La procédure d'évaluation des plans et programmes (dont le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux –SDAGE- et son complément, le SAGE) ayant une incidence sur l'environnement, applicable au 1er janvier 2013, est précisée. L'évaluation environnementale doit être proportionnée à l'importance du document. L'avis qui en découle sur les documents de planification est rendu public.

Evaluation environnementale des documents d'urbanisme³. Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1er février 2013, font l'objet d'une évaluation environnementale soit de manière systématique, soit après un examen au cas par cas par l'autorité administrative de l'Etat désignée à cet effet, sont notamment les directives territoriales d'aménagement et de développement durables (DTADD), le schéma directeur de la Région Ile-de-France (SDRIF), les schémas de cohérence territoriale (SCOT), les plans locaux d'urbanisme (PLU) et certaines cartes communales.

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

→ *Gestion des risques « inondations »*

Identification des territoires d'action prioritaire⁴. L'objectif est de caractériser l'importance des risques d'inondation (impacts potentiels sur la santé humaine et sur l'activité économique) et, par conséquent, d'identifier les territoires pour lesquels il existe un risque important. Ces impacts doivent notamment être évalués *«au regard de la population permanente résidant en zone potentiellement inondable et du nombre d'emplois situés en zone potentiellement inondable»*. Cette identification doit en principe être achevée depuis fin septembre 2012.

¹ Décret n° 2011-2019 du 29 décembre 2011.

² Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

³ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

⁴ Arrêté du 27 avril 2012.

6.6. Glossaire

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

Abonnement :

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

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

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

Bilans disponibles :

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

Capacité épuratoire :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 18001 :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Client (abonné) :

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

DBO5 :

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

DCO :

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

Développement durable :

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

Equivalent habitant :

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

Habitants desservis :

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

Conformité réglementaire des rejets :

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

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

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

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

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

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

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

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

A – Éléments communs à tous les types de réseaux

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

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

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

Matières sèches (boues de dépollution) :

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

MES :

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

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

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

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration :

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

Réseau de collecte des eaux usées :

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

Station d'épuration (ou usine de dépollution) :

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

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

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

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

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

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

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

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

Est défini comme le nombre d'abonnés du service public d'assainissement collectif rapporté au nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif dans l'agglomération d'assainissement au sens de l'article R. 2224-6 du code général des collectivités territoriales. Le taux

de desserte ne peut être établi qu'après définition des zones d'assainissement collectif et non collectif. On estime qu'un abonné est desservi par un réseau d'assainissement dès lors qu'un réseau existe devant l'immeuble. (arrêté du 2 mai 2007)

Taux d'impayés [P257.0]:

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

Taux de raccordement :

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

Taux de réclamations [P258.1] :

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